

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
Departamento de Ingeniería Comercial

El estallido social de Chile en 2019

Y su impacto en la industria del seguro

Ennio Israel Curiqueo Venturelli
INGENIERIA COMERCIAL
Diciembre 2023

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA
Departamento de Ingeniería Comercial

El estallido social de Chile en 2019 Y su impacto en la industria del seguro

Tesis presentada por
Ennio Israel Curiqueo Venturelli
Como requisito para optar al Título de
INGENIERO COMERCIAL

Director de Tesis: **Dr. Felipe Aracena Hrepic**
Diciembre 2023

TITULO DE TESIS:

“El estallido social de Chile en 2019 Y su impacto en la industria del seguro”

AUTOR:

Ennio Israel Curiqueo Venturelli

TRABAJO DE TESIS, presentando en cumplimiento parcial de los requisitos para el Título de Ingeniero Comercial de la Universidad Técnica Federico Santa María.

Observaciones:

Dr. Felipe Aracena Hrepic

Director de Tesis

Dr. Juan Tapia Gertosio

Correferente

Valparaíso, Diciembre 2023

Todo el contenido, análisis, conclusiones
y opiniones vertidas en este estudio son
de mi exclusiva responsabilidad.

Nombre: Ennio Israel Curiqueo Venturelli

Firma: 

Fecha: 04-01-2024

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, debo agradecerle a Dios, que ha ordenado y guiado cada una de las situaciones que me llevaron a este momento, siendo una de las más fundamentales cuando tuve la corazonada de reagendar una entrevista de practica que estaba mal configurada en fecha y hora, no tenía necesidad ya que tenía otras 10 entrevistas, pero resultó siendo esa entrevista en especial la que me permitió realizar mis dos prácticas profesionales, tener trabajo desde ya la primera práctica y tener los contactos y conocimientos necesarios para poder realizar esta tesis, de no ser por haber reagendado esa entrevista no me imagino cómo de diferente sería mi vida actualmente, el poder trabajar me dio autonomía y recursos muy joven, que cambiaron totalmente mi estilo de vida.

Le agradezco a mi familia que siempre se ha hecho presente y me ha brindado la oportunidad de poder estudiar otorgándome todo lo que necesité y siendo una grandiosa guía para alcanzar mis objetivos.

A mis amigos del liceo, los C-Nation siempre han estado presentes, me hace muy feliz poder seguir estando en contacto compartiendo memes, fotos, chateando y haciendo juntas, estoy ansioso de volver a verlos próximamente.

Le agradezco a mi pareja Nataly, que ha traído un enorme cambio a mi vida, un cambio que no me esperaba y que no busqué, pero que fue para bien por todos los lindos momentos que me ha dado y las ganas de seguir esforzándome que me inspira, espero que sigamos, así como vamos por un largo tiempo.

Una mención especial para uno de mis profesores que tengo en más alta estima, Humberto Villalobos, con él supe lo que realmente era estudiar, sin duda las tres asignaturas que cursé con él, métodos cuantitativos para los negocios, investigación de operaciones y gestión de operaciones fueron enormes desafíos, fueron las asignaturas que más estudié y pude desarrollar grandiosas estrategias para aprender todo, aunque aun así no fue fácil aprobar. Le añadió la emoción y los nervios que hacen falta para que una victoria sea realmente gratificante, poder ser ayudante de las últimas dos asignaturas fue otra grandiosa experiencia que no olvidaré.

Y por último pero no menos importante, le agradezco a mi profesor guía Felipe Aracena, con quién también cursé historia económica y políticas e instituciones, dos grandiosas experiencias que disfruté mucho y me llevé muy bien con la rigurosidad y metodología de enseñanza de este profesor, es por eso que cuando en SIGA vi que podría elegir entre tener seminario un viernes en un horario que no afecte mi trabajo o un jueves donde tendría que pedir ciertas facilidades, decidí por el jueves con este profesor, ya que sabía que estaría en buenas manos y saldría algo bueno.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación examina los efectos del estallido social ocurrido en Chile el 2019 sobre las empresas de seguros generales, tomando como área de investigación la ciudad de Valparaíso, para ello se hace uso de una investigación mixta con la finalidad de poder obtener información relevante sobre los principales sujetos de estudio de esta investigación, las empresas de seguros y los locales comerciales de Valparaíso. Se decide por esta metodología de investigación debido a que la mejor manera de determinar los efectos sobre las empresas de seguros es por medio de un análisis financiero (cuantitativo) y la mejor manera de determinar cómo les afectó este hecho sociopolítico a los locales comerciales de Valparaíso, quienes vendrían siendo los clientes de las empresas de seguros, es por medio de entrevistas.

Como resultados de la investigación se determinó que los reaseguradores fueron fundamentales a la hora de sobrellevar la crisis y que existe una demanda insatisfecha de seguros en la ciudad de Valparaíso, lo que a su vez al considerar que el producto pyme no ha sido comercializado de la mejor manera por las empresas de seguros, abre una oportunidad de abarcar este segmento del mercado.

ABSTRACT

This research examines the effects of the social outbreak that occurred in Chile in 2019 on general insurance companies, taking the city of Valparaíso as a research area. For this purpose, mixed research is used in order to obtain relevant information about the main study subjects of this research, insurance companies and commercial stores in Valparaíso. This research methodology was decided because the best way to determine the effects on insurance companies is through a financial (quantitative) analysis and the best way to determine how this sociopolitical event affected the commercial stores of Valparaíso, who would be the clients of the insurance companies, is through interviews.

As a result of the investigation, it was determined that reinsurers were essential in overcoming the crisis and that there is an unsatisfied demand for insurance in the city of Valparaíso, which in turn, considering that the “Pyme” product has not been marketed in the better way by insurance companies, opens an opportunity to cover this segment of the market.

Contenido

1. INTRODUCCION	11
2. ORIGEN Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO	14
2.1 CREITERIOS SMART PARA EL ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE LOGRO	16
3. OBJETIVOS	18
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3.3 HIPÓTESIS	18
4. ALCANCE DEL ESTUDIO	19
5. ESTADO DEL ARTE	20
5.1 ANTECEDENTE DEL ESTADO DEL ARTE	20
5.2 DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO	30
5.3 MARCO TEÓRICO DEL ESTADO DEL ARTE	31
5.3.1 Historia de los Seguros en el Mundo	31
5.3.2 Historia de los Seguros en Chile	36
5.3.3 Conflicto social	38
5.3.4 Efectos de los conflictos sociales en la industria de los seguros	40
6. PROPUESTA METODOLOGÍA	43
6.1 Determinación de población y muestra	43
6.2 Tipo de estudio	45
6.3 Método de recolección de información	45
6.4 Procedimientos de recolección de información	45
6.5 Plan de análisis de datos	46
7. APLICACIÓN METODOLÓGICA	47
8. RESULTADOS	52
8.1 Resultados análisis financiero	52
8.2 Resultados análisis cualitativo	67
8.3 Resultados entrevistas en FID	73
9. CONCLUSIONES	75
10. RECOMENDACIONES	77
11. BIBLIOGRAFÍA	78
12. WEBGRAFÍA	78
13. ANEXOS	81

Glosario:	81
Modelo entrevista locales comerciales:.....	84
Entrevistas a locatarios comerciales	85
Entrevistas cargos estratégicos FID.....	95
Entrevista a Gerente General.....	95
Entrevista a Gerente de Siniestros	98
Entrevista a Gerente de Actuariado.....	103
Entrevista a Gerente Ramos Varios.....	106
Entrevista a Subgerente de Finanzas	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis financiero BCI	52
Tabla 2: Análisis financiero Liberty.....	54
Tabla 3: Análisis financiero Southbridge	56
Tabla 4: Análisis financiero Chubb	58
Tabla 5: Análisis financiero Reale.....	60
Tabla 6: Análisis financiero FID	62
Tabla 7: Análisis financiero a nivel de industria	64
Tabla 8: Cálculo de peso relativo en la industria.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: España, Evolución PIB y Primas, 2004-2015	25
Gráfico 2: Alemania, Evolución PIB y Primas, 2004-2015	26
Gráfico 3: Pregunta 1, Tipo de negocio.....	67
Gráfico 4: Pregunta 2, Tipo de incidente	68
Gráfico 5: Pregunta 3, Existencia de seguro.....	68
Gráfico 6: Pregunta 4, Razón de no tener seguro	69
Gráfico 7: Pregunta 5, Experiencia con aseguradora	69
Gráfico 8: Pregunta 6, Cambio en coste.....	70
Gráfico 9: Pregunta 7, Respuesta efectiva	70
Gráfico 10: Pregunta 8, Cobertura adecuada	71
Gráfico 11: Pregunta 9, Cambio de percepción	72
Gráfico 12: Pregunta 10, Interés en seguro	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES y FOTOGRAFÍAS

Ilustración 1: Evolución del modelo teórico de investigación.....	42
Ilustración 2: Resultado neto compañías de seguros	44
Ilustración 3: Esquema aplicación metodológica.....	51

1. INTRODUCCION

El tema de esta investigación fue el estallido social de Chile en 2019 y su impacto en la industria del seguro, se realizó este trabajo de investigación con el propósito de profundizar e investigar sobre los efectos de este hecho sociopolítico en esta industria determinada, con la cual el investigador tiene un lazo profesional formado a partir de sus practicas profesionales y resulta de especial motivación dado que fue un evento fuera de lo común y que marcó un antes y un después en la historia reciente del país, un hecho reciente y del que todavía hay mucho por investigar.

Esta investigación consideró necesaria la inclusión de los locales comerciales como sujeto de estudio, debido a su estrecha relación con las empresas de seguros.

El método elegido para realizar la investigación corresponde a la metodología mixta, basándose en la lectura de Los métodos mixtos en la investigación en educación: Hacia un uso reflexivo de Javier Núñez Moscoso (Núñez, 2017), se buscó abordar a cada uno de los sujetos de estudio que fueron protagonistas dentro de esta investigación según la mejor manera de estudiarlos, considerando la modalidad de triangulación expuesta en la lectura de Javier Núñez, en la cual ambos tipos de datos se corroboran, buscando convergencia y correspondencia.

Por una parte, se tiene a las empresas de seguros, las cuales la mejor manera de analizar sus resultados antes, durante y después de la crisis es por medio de analizar sus estados de resultados y su balance general, esta sería la parte cuantitativa, a su vez se coordinó una serie de entrevistas con cargos gerenciales dentro de una de las empresas de seguros a estudiar para obtener información desde la perspectiva de sus áreas profesionales, obteniendo de ellas información cualitativa.

Por otro lado, estuvieron los locales comerciales quienes son potenciales clientes de las empresas de seguros, para obtener información de ellos se decidió por realizar entrevistas en donde se puedan responder preguntas clave, orientadas a la obtención de información pertinente sobre cómo les había afectado este hecho y sobre su percepción hacia las empresas de seguros, su disposición a adquirirlos, entre otras preguntas más.

Las limitaciones dentro de las cuales se enmarcó esta investigación corresponden principalmente a limitaciones temporales, económicas y geográficas, se disponía de 1 semestre académico, el presupuesto personal del investigador y como zona geográfica se decidió por la ciudad de Valparaíso, valido por ser uno de los epicentros del hecho a estudiar y cercano al investigador.

Para realizar esta investigación se plantearon 3 hipótesis:

-H1: Las empresas más grandes tuvieron más pérdidas que las más pequeñas debido a su tamaño.

-H2: Hubo un gran crecimiento en las pólizas emitidas tras el estallido social.

-H3: Hubo un cambio positivo en la percepción de los locatarios comerciales respecto de los seguros generales.

Cada una de las cuales se podía comprobar en base a alguno de los dos métodos de la investigación mixta.

Para la aplicación metodológica y en consideración de las limitaciones y alcances de la investigación, se realizaron 15 entrevistas a locales comerciales de Valparaíso los cuales fueron de pequeño y mediano tamaño, 5 entrevistas a distintas gerencias dentro de FID Seguros, en donde se tenían contactos establecidos y se analizaron los balances generales y estado de resultado de 6 empresas de seguros generales, obteniendo información sobre lo ocurrido mediante el estudio de distintas cuentas contables específicas y la creación de ciertos indicadores financieros.

Se estaba en la búsqueda de oportunidades de mejora para la preparación ante futuras crisis o nuevas oportunidades para desarrollarse en el corto plazo, siendo esta última el hallazgo principal.

Los resultados indicaron que los locales comerciales de Valparaíso tuvieron un cambio negativo en cuanto a la confianza que percibían hacia las empresas de seguros, contradiciendo la tercera hipótesis, pero también se encontraban dispuestos a contratar un seguro que se enfoque en pequeños y medianos negocios.

Dentro de las entrevistas en la empresa de seguros se indicó que gran parte de la crisis fue soportada por las empresas de reaseguros extranjeras, las cuales aseguran a las empresas de seguros y que debido a este hecho es que se ha vuelto complicado realizar contratos con ellas, a su vez se descubrió un producto poco comercializado y que no resulta ser uno de los enfoques principales de la

aseguradora entrevistada, el producto Pyme, lo cual abre una oportunidad para desarrollar el crecimiento en este sector, considerando lo obtenido de las entrevistas a los locales comerciales.

El análisis financiero, confirmó la importancia de los reaseguradores en soportar la crisis, ya que, al comparar las dos empresas más grandes estudiadas, una nunca tuvo pérdidas y la otra si las tuvo, y sus reservas relacionadas a contratos de reaseguro se comportaron de manera desigual, mientras una mantuvo su crecimiento, la otra colapsó, contradiciendo la primera hipótesis y confirmando la importancia de este tipo de contratos.

La segunda hipótesis también fue aceptada en base al análisis financiero, al obtenerse el mayor salto crecimiento en pólizas tras superarse el hecho de estudio.

2. ORIGEN Y PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El origen de este estudio viene por la necesidad de profundizar desde una perspectiva diferente a la habitual un hecho histórico reciente en la historia de nuestro país conocido como “Estallido social del 2019”, del cual se ha hablado mucho principalmente en términos políticos / sociales, pero muy superficialmente efectos económicos, de los cuales se centran en el cambio de la valoración de la divisa nacional o los noticiosos saqueos ocurridos durante aquellos días.

Este estudio se centró en aplicar un método de investigación mixto, analizando de forma cuantitativa y cualitativa los efectos que tuvo el estallido social en la industria de los seguros generales en Chile.

ORIGINAL

La idea de investigación se origina en las labores realizadas por el estudiante durante sus prácticas profesionales las cuales se realizaron en una empresa en la industria de los seguros, siendo esta un área profesional de gran interés para el estudiante al ser fuertemente vinculada al mundo de las finanzas y la contabilidad. La necesidad de realizar una investigación, al considerar las fortalezas y contactos adquiridos brindaron la oportunidad e interés de profundizar sobre este suceso desde la perspectiva de las empresas aseguradoras, para buscar desde una mirada cuantitativa mediante análisis financiero, patrones o cambios que se hayan originado por el objeto de estudio y posibles cambios de percepción hacia el producto ofrecido por estas empresas a raíz de este suceso, mediante análisis cualitativo.

MOTIVACIÓN

El sector de los seguros despierta un gran interés, alineándose con las áreas de preferencia del estudiante, ya que se trabaja con un producto intangible y con un elemento muy importante que es la confianza. Durante el estallido social del 2019, poco habló sobre los efectos económicos y aparte de la ya mencionada divisa y empresas que eran saqueadas, pero tras esas empresas muy probablemente había

una aseguradora que les respaldaban y ayudaron a solventar los daños, es sobre esas empresas de las cuales se va a profundizar en este estudio.

REALISTA

La realización de este estudio fue posible en la medida de que se obtenía acceso a las distintas fuentes de información, las cuales se dividen en 3: las empresas de seguros, los locales comerciales, informes de la CMF y reportajes o *papers* que hayan desarrollado la temática. Lo más complicado fue realizar una obtención de la perspectiva de los locales comerciales, ya que hay que encontrarlas en alguna de las zonas de interés dentro de Valparaíso, que fue una de las ciudades donde más fuerte se manifestó el estallido social.

VINCULACIÓN

Este estudio se realizó dentro del rubro de los seguros, un área idónea para contadores, prevencionistas de riesgos e ingenieros comerciales. Estos últimos son muy versátiles en términos de especialización, pueden dedicarse a marketing, ventas, contabilidad, finanzas, etc. En este estudio se buscarán los efectos que tuvo el estallido social en términos de clientes, siniestros, pérdidas/ ganancias, percepciones, etc.

Se buscó resolver una posible falencia en cuanto a la preparación de las empresas de seguros para las catástrofes sociales de grandes magnitudes, como la ocurrida en 2019 en Chile, cabe mencionar que hechos similares se han visto reflejados en países como Colombia, Brasil, Francia, etc.

Y si bien pueden responder a orígenes distintos, los efectos tangibles serían similares y sería adecuado que las empresas de seguros estuvieran prevenidas ante estos sucesos.

2.1 CREITERIOS SMART PARA EL ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE LOGRO

SPECIFIC

Es un tema específico dado que se centró en la ciudad de Valparaíso en una industria determinada, desde ella es posible también obtener información sobre lo ocurrido en el resto del país, pero en principio sería primordial lo ocurrido en esta ciudad, que fue uno de los epicentros de este evento.

Los principales hechos a investigar fueron los efectos en la siniestralidad, los cambios en la contratación de pólizas y los efectos que tuvo en las empresas de seguros y cambios en la percepción de confianza hacia las empresas de seguros.

MENSURABLE

Es medible de dos formas, la primera forma es cuantitativa, al estudiar los efectos económicos en las empresas de seguros, en términos de primas emitidas, cantidad de siniestros o de ganancias / pérdidas percibidas.

La segunda forma es cualitativa en donde por medio de entrevistas se puede determinar si hubo cambios en los dueños de locales comerciales en su percepción hacia el servicio ofrecido por las empresas de seguros y si esto podría afectar en un futuro a los ingresos de las empresas de seguros.

ACHIEVABLE

Es un tema alcanzable ya que las principales ciudades epicentro de este hecho social fueron Santiago y Valparaíso, siendo esta última de fácil acceso y además se posó contacto directo con una empresa de seguros y con gente de la industria con vasta experiencia.

Por lo que se tiene cercanía a las principales fuentes de información, y se puede obtener más información sobre los diversos reportajes y estudios que se pudieron haber escrito en los últimos años.

RELEVANT

Esta investigación fue de carácter exploratorio y serviría para poder determinar los efectos y tendencias ocurridas debido a la crisis social, para que posteriormente las empresas de seguros puedan prepararse de buena manera para este tipo de eventos y con ello puedan responder de la forma más adecuada o tener un nuevo enfoque para el futuro de su negocio, ya sea manteniendo la suficiente cantidad de liquides, midiendo desde otro enfoque los posibles asegurados, o considerando nuevas variables a la hora de fijar el precio de sus pólizas, sobre todo para empresas.

TIMELY

Es un tema acotado dado que se centró en la industria de los seguros y los actores involucrados, comparando los efectos que tuvo el estallido social del 2019 y como estos han podido cambiar la industria hasta el 2022.

Se buscó determinar cómo era la percepción respecto del uso de seguros antes y después de este evento, por parte de los usuarios y el cómo se reaccionó desde la misma industria.

..

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto económico que tuvo el estallido social del 2019 en las empresas de seguros de Chile con la finalidad de determinar su impacto hasta el 2022 y la existencia de cambios en la percepción hacia este tipo de empresas de parte de los locales comerciales de Valparaíso.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Contextualizar sobre el estallido social de Chile en octubre de 2019 y abordar por qué las empresas de seguros entraron en crisis.
- 2) Realizar un análisis cuantitativo de los estados financieros y comparar los resultados de cada una de las empresas aseguradoras seleccionadas.
- 3) Indagar sobre los cambios percibidos por parte de las empresas de seguros en cuanto al comportamiento de los clientes post estallido social.
- 4) Conocer la percepción de los pequeños y medianos negocios de Valparaíso respecto a las aseguradoras.

3.3 HIPÓTESIS

H1: Las empresas más grandes tuvieron más pérdidas que las más pequeñas debido a su tamaño.

H2: Hubo un gran crecimiento en las pólizas emitidas tras el estallido social.

H3: Hubo un cambio positivo en la percepción de los locatarios comerciales respecto de las empresas de seguros generales.

4. ALCANCE DEL ESTUDIO

Se realizó una investigación sobre las empresas de seguros en Chile, analizando los informes financieros públicos de los años 2018 a 2022 desde la comisión del mercado financiero, estos consolidan el desempeño a nivel nacional de cada empresa de seguros, por lo que se obtiene una visión global del desempeño.

Se buscó analizar como máximo 6 empresas debido a la cantidad de información, a analizar, considerando las limitaciones temporales.

Una de las empresas a analizar fue el caso de FID Seguros Generales, empresa la cual inició operaciones en enero del 2020 con un grupo de profesionales que llevaban una extensa trayectoria en la industria de los seguros, los cuales decidieron emprender este nuevo proyecto. Sería de interés poder comprobar si haber iniciado operaciones justo después de este evento tuvo algún efecto en su desempeño inicial, además en esta empresa se tenían contactos con las gerencias, facilitando la obtención de información especializada.

El periodo de investigación fue de 1 semestre académico con presupuesto personal del estudiante para realizar posibles viajes a la capital en caso de ser necesario para las entrevistas a expertos.

Debido a la naturaleza del hecho a investigar, no se analizaron seguros de vida, solo seguros generales, los cuales se relacionan principalmente a pérdidas materiales.

Tipo de investigación: **Exploratoria.**

Esta investigación cuenta con un carácter exploratorio, debido a que no se ha hablado mucho del tema. En lo que se refiere a este suceso se han limitado a hablar principalmente de los efectos políticos tales como las convenciones constitucionales, una polarización de Chile o directamente de las empresas y negocios que han quebrado, pero no se les ha dado mucha importancia a las empresas aseguradoras tras las pequeñas y grandes empresas.

5. ESTADO DEL ARTE

5.1 ANTECEDENTE DEL ESTADO DEL ARTE

“Dura pérdida para el Metro: no tiene seguros para estaciones ni trenes” fue el titular de Ciper Chile, el día 24 de octubre del 2019 (Claudia U, 2019, n.p) cuando luego de una revisión de las licitaciones de seguros del metro, dieron cuenta que este no contaba con seguros ni para sus trenes, ni sus estaciones, dos activos que representan la mayor parte de los US\$300 millones en daños que sufrió la empresa a raíz de los hechos vandálicos que habían ocurrido recientemente. La compañía confirmó lo descubierto por Ciper, afirmando tener una política histórica de no pagar por seguros, debido a su alto costo y baja tasa de siniestralidad, prefiriendo en lugar el financiamiento de nuevas líneas de metro. Por lo que debió de afrontar con su patrimonio propio los costos generados a raíz de esta situación.

Lo ocurrido en Chile fue parte de una serie de movilizaciones sociales que se dieron a lo largo de América Latina a fines del 2019, las cuales no cuentan con una única dirección ni punto de llegada, como explica María Victoria Murillo, (Murillo, 2021, n.p) estas protestas y estallidos sociales vienen marcando la coyuntura política latinoamericana, incrementando las tensiones entre desigualdades y democracia. En las cuales se iniciaron protestas en Chile, Ecuador, Bolivia y Colombia a finales del 2019, las cuales parecieron sofocarse con la llegada del covid-19 a la región, pero el descontento pudo más que el miedo, sobre todo en Colombia y Bolivia, en donde la gente salió a la calle aun con pandemia. Perú y Paraguay se sumaron a esta ola de protestas a finales del 2020 y principios del 2021 respectivamente.

Las naciones Latinoamericanas que durante los años 80 transicionaban a la democracia, lo estaban haciendo en un contexto de profundas crisis económicas, la “crisis de deuda externa” que provocó una recesión tan grande que se le llamó a esa década la “década perdida” de América Latina. Estas crisis económicas heredaron pobreza y desigualdad en las sociedades latinoamericanas, siendo estos problemas los que generaron dificultades para el estado de compensar las debilidades del mercado y la imposibilidad de reactivar las economías a través del

gasto, debiendo seguir el camino del ajuste fiscal, donde apenas puede cumplir con los deberes del estado de garantizar el bienestar de todos los miembros de la sociedad. Esta situación es lo que en 2019 termina generando esta respuesta de la sociedad en Chile, Ecuador y Colombia. Bolivia, Perú y Paraguay tuvieron orígenes de legitimidad e institucionalidad en sus estallidos sociales.

Sin embargo, este tipo de hechos no son exclusivos de América Latina, se han visto hechos similares en Estados Unidos, por ejemplo, a través de la reactivación del movimiento “BLM” con una serie de una serie de protestas en contra de la discriminación y violencia policial, a raíz del fallecimiento durante un arresto de una persona afroamericana llamada George Floyd durante mayo del 2020 (Ros L., 2020, n.p) en Europa también han tenido una serie de protestas, como por ejemplo las protestas en contra de las restricciones y la vacunación obligatoria a raíz de la pandemia del covid-19 (Menéndez, 2022, n.p).

¿Cuáles fueron las causas en Chile?

Según explica Fernanda Paul, de BBC News, (BBC News Mundo, 2019, n.p) en el caso de Chile hubo 4 causas principales que explican la intensidad de las protestas.

- 1) La desigualdad: El alza de la tarifa del metro fue solo la punta del iceberg de un problema más profundo en la sociedad chilena.
- 2) Tardía respuesta del gobierno: Hubo una tardía y poco empática respuesta del gobierno, siendo además poco empática, como por ejemplo cuando los ministros sugirieron levantarse más temprano para evitar el alza de tarifa.
- 3) Expectativas de la sociedad incumplidas: El descontento de la sociedad se vio influenciado por las pocas mejoras y promesas incumplidas en cuanto a educación, salud y bienestar a través de los gobiernos.

- 4) La participación de los estudiantes: Los estudiantes fueron protagonistas en este episodio, formando parte de una nueva generación que se manifiesta cada vez con mayor intensidad.

Efecto en la industria de los seguros de Chile

A raíz de los hechos mencionados anteriormente, la industria de los seguros de Chile pasó por la mayor crisis en su historia, como explica Ignacia Murita, periodista de EMOL (Munita, 2023, n.p) el estallido social en Chile tuvo un costo de US\$3 mil millones para las aseguradoras, superando las crisis de otros países como Estados Unidos (US\$ 2 mil millones) o Francia (US\$ 227 millones), dicho monto se desembolsó durante el 2020 solo a raíz de la cobertura de los desórdenes populares, siendo un 66% de la prima total recaudada por el sector durante ese año.

El fuerte incremento de siniestros durante el estallido social ha catalogado a Chile como un país con problemas políticos y de seguridad según la mirada internacional, como explica Oscar Huerta, director de Reale Seguros, debido al estallido social, la industria aseguradora tuvo que pasar por pérdidas de poco más de US\$ 1.500 millones, lo que provocó que los reaseguradores internacionales catalogaran a Chile de manera diferente y modificaran a partir del 1 de enero de 2020 la forma en que trabajan con las aseguradoras del país, incrementando los precios de los seguros de *property* y creando una tasa por riesgos políticos a cualquier póliza en donde estuviera asociado el riesgo de incendio. Posteriormente llegó la pandemia en la cual la disminución de la movilidad y la pérdida de empleos, afectaría a las empresas de seguros debido a que la percepción generalizada de que los vehículos particulares disminuirían su uso, llevaría a contratar menos seguros para estos y las pérdidas de empleo dificultarían el pago a tiempo de las pólizas ya contratadas, en donde desde Reale Seguros indican haber aceptado el 97% de las peticiones sobre renegociaciones y aplazamiento de pagos, con el fin de no perder clientes. (D.Financiero, 2021, n.p)

Durante el 2020 la industria de los seguros de Chile se vio forzada a subir el precio de sus seguros para empresas hasta un 60%, indican desde Gallagher Seguros (Marusic, 2020, n.p) marcando un antes y un después luego del estallido social, esto a raíz del incremento del precio de los reaseguradores internacionales hacia las aseguradoras que operan en Chile, ya que luego de estos hechos, los reaseguradores internacionales buscan limitar su exposición hacia Chile, ya que es visto como un país de alto riesgo.

La función de los reaseguradores es cubrir una parte de un siniestro cobrado a una empresa de seguros, por el cual ellos hayan aceptado reasegurar, esto ayuda a disminuir el riesgo asumido por las empresas de seguros al no tener que responder por la totalidad de los daños, pero para ello deben pagarles a los reaseguradores. Según explican desde Aon Risk Services “hasta 2019, dentro de la póliza de reaseguro de incendios, ya estaban incluidos los ítems de huelga, sabotaje y conmoción civil, pero ahora deben ser contratados por separado”. Se ha visto que coberturas que antes se entregaban integradas como adicional a bajo costo, como actos vandálicos, ahora se venden aparte a un valor del 40% de la prima, lo mismo sucede con daños físicos, ahora por un 20% del valor de la prima, significando un incremento del 60% final para el asegurado, según explica Lionel Soffia, presidente para Latam de Gallagher Seguros.

El futuro de la industria aseguradora en Chile

Considerando estos hechos, nos preguntamos ¿por qué no han quebrado las empresas de seguros?

Desde la industria, se entiende que, si bien el estallido social junto a la posterior pandemia han sido los golpes más grandes a la industria, existe la confianza de que estos eventos fortuitos son pasajeros y se espera volver a una normalidad en un futuro próximo, la cual pueda volver a traer rentabilidad a la industria. Desde las empresas de seguros, como se mencionó anteriormente no consideraban muy relevante las coberturas contra vandalismo, tampoco existía un fondo de cobertura especial para ese tipo de eventos, como si es el caso de los terremotos, siendo

entonces la cobertura contra vandalismo un elemento que ahora deberá tener su propio costo significativo dentro de la póliza, de una forma similar estos hechos han traído consigo nuevas oportunidades de crecimiento tales como las pymes. Según explica don Juan Ignacio Álvarez desde Unnio Seguros Generales, las pymes son una gran oportunidad de crecimiento, ya que, en sus propias palabras:

Porque viven con márgenes muy cortos y ven el seguro como un gasto y no como una herramienta de protección. Ahora, creo cambiará esa mirada porque la gente en general y los negocios PYME en particular ponderarán al seguro como una inversión inteligente en protección de su patrimonio y estabilidad. (Álvarez, 2020, n.p)

Uno de los mayores efectos que se espera para la industria aseguradora de Chile de cara al futuro es la implementación de nuevas líneas de negocio especializadas en las pymes ofreciendo seguros flexibles y a un bajo costo para poder ser competitivos.

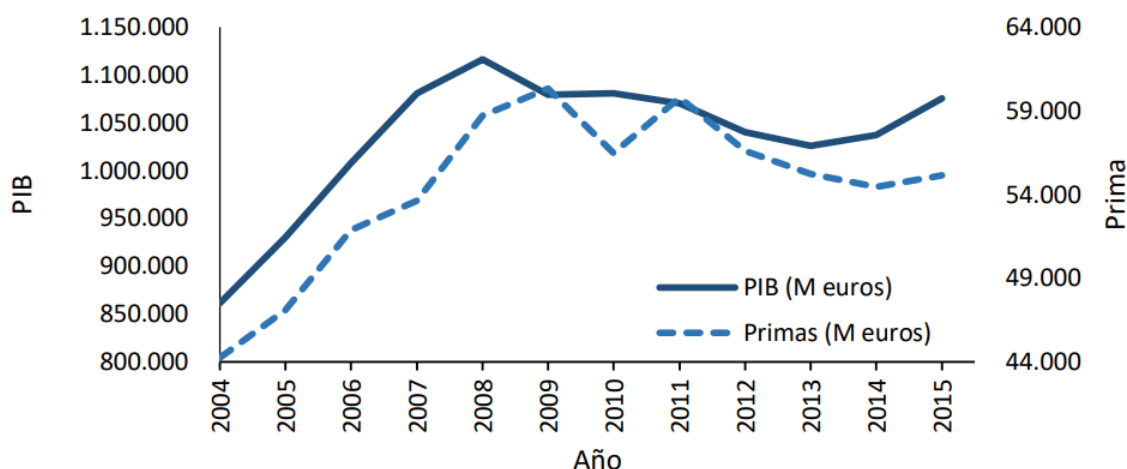
La implementación de seguros adecuados a las pymes podría traer consigo efectos beneficiosos no solo para las empresas de seguros, si no que podría ayudar a la creación de un círculo virtuoso en el cual los seguros fomentan el desarrollo y crecimiento de la economía, la cual volverá a buscar la seguridad requerida de las empresas de seguros.

Según el estudio realizado por Anelena Sabater Castro (Sabater, 2017, n.p) podemos decir que existe una relación empírica entre el mercado asegurador y el crecimiento económico. Durante el estudio realizado por A. Castro se analizaron datos de panel de 47 países entre 1990 y 2014, empleando el método generalizado de momentos (GMM) desarrollado por Arellano y Bond (1991), Arellano y Bover (1995) y Blundella y Bond (1998), el cual es un método recurrente para estudiar los efectos del desarrollo del sector financiero y el crecimiento económico, esto debido a que permite controlar los efectos de endogeneidad (las variables se afectan entre sí) en las variables explicativas, así como también los problemas de heterocedasticidad (el error no es constante a lo largo del tiempo) y autocorrelación (la variable se explica a sí misma) dentro de los datos.

De los resultados del estudio, se puede decir que existe un efecto positivo del desarrollo del mercado de seguros sobre el desarrollo económico. Además de que la relación entre el desarrollo del mercado de seguros sobre el crecimiento económico se ve aminorada en un entorno institucional sólido.

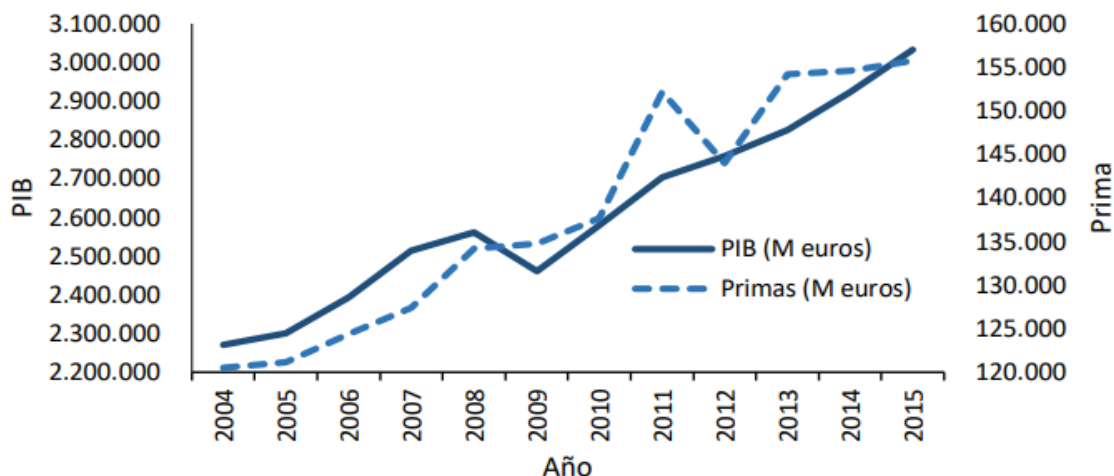
La relación entre la industria de los seguros y el desarrollo económico, medido en el PIB, se puede ver en los siguientes gráficos:

Gráfico 1: España, Evolución PIB y Primas, 2004-2015



Fuente: Sabater Castro, A. (2017). El desarrollo del sector asegurador y el crecimiento económico: un análisis empírico para 47 países. Economía y sociedad, 22(52), 88. <https://doi.org/10.15359/eyes.22-52.5>

Gráfico 2: Alemania, Evolución PIB y Primas, 2004-2015



Fuente: Sabater Castro, A. (2017). *El desarrollo del sector asegurador y el crecimiento económico: un análisis empírico para 47 países*. *Economía y sociedad*, 22(52), 88. <https://doi.org/10.15359/eyes.22-52.5>

Uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas de seguros de cara al futuro es la dificultad que tendrán para vender seguros de vivienda y automotrices a las nuevas generaciones las cuales están teniendo dificultades cada vez mayores para acceder a ser dueños de algo, como explica la periodista Julieta Collino (Collino, 2023, n.p)

En Chile los hábitos han estado cambiando fuertemente en las generaciones jóvenes, en donde se ha cambiado el ser dueño de una propiedad a simplemente arrendarla, incrementando la demanda de servicios compartidos.

¿Qué pueden hacer las empresas de seguros ante una generación que se le dificulta cada vez más ser dueña de algo?

Una de las soluciones que presenta Julieta en su artículo es la de “Avanzar desde el modelo estático de pólizas que esperan un siniestro para dar un servicio hacia un modelo de suscripción, con coberturas que se activan o desactivan según cada usuario.” (Collino, 2023, n.p) este tipo de modelo personalizado requiere de superar un

nuevo gran reto, el generar mayores puntos de contacto con los clientes, impulsando una relación que no dependa solo de un siniestro, si no de estar presente a lo largo de su vida.

De poder generarse esta relación entre la compañía y el asegurado se podría generar un círculo virtuoso, en donde la compañía de seguros pueda obtener información más oportuna sobre el cliente, para poder ofrecer productos adecuados, considerando las características de sus clientes, aumentando así la fidelización.

Otro aspecto que menciona Julieta es la necesidad de ahondar en el desarrollo de seguros embebidos, los cuales son seguros que se pueden contratar de forma voluntaria al momento de contratar otro servicio, como gran ejemplo de este tipo de seguros están los seguros de viajes al momento de comprar pasajes de avión. Uno de los desarrollos recientes en este sentido fueron los seguros de devolución de ticket en caso de no asistir a un concierto, estos tipos de seguros se comenzaron a comercializar con el retorno de los eventos masivos luego de la pandemia del covid-19.

De estas formas se espera que las empresas de seguros puedan hacer frente a los nuevos desafíos que enfrentarán debido a una generación que tiene cada vez más dificultad de llegar a ser dueños de una vivienda o un vehículo.

La industria de los seguros en la era digital

Las empresas de seguros han estado vendiendo en principio el mismo producto durante años, pero eso no significa que la forma de hacerlo sea la misma de siempre, en base al artículo publicado por Fernando Oliva y Mauro Flores, La transformación de las compañías de seguros en la era digital (Oliva y Flores, 2017, n.p) se describirán los elementos importantes que esta considera en el contexto de la era digital.

- 1) Impacto Social en la Compra de Seguros: Destaca que las redes sociales y las opiniones de otros tienen un gran impacto en las decisiones de compra de seguros. Las compañías deben adaptarse a las nuevas expectativas de los clientes y considerar la importancia de la experiencia del cliente.
- 2) Móvil como Canal de Servicio Postventa: Se enfatiza que el uso de dispositivos móviles no se limita a la compra de seguros, sino que también mejora la oferta de servicios y la gestión de siniestros. La usabilidad móvil es clave para competir por la preferencia del cliente.
- 3) Personalización de Pólizas: La personalización de las pólizas se destaca como un cambio importante, especialmente impulsado por el "Internet de las Cosas", que permite a las compañías utilizar datos de comportamiento del cliente en internet para ajustar las tarifas y ofrecer seguros personalizados basados en el uso real, de por ejemplo trayectos en automóvil.
- 4) Análisis de Datos (Analytics): Se resalta la importancia del análisis de datos para la gestión eficiente de la red de distribución y la base de clientes. Las compañías deben aprovechar los datos para ofrecer ofertas personalizadas y optimizar el proceso de ventas.
- 5) Insurtech: Se menciona que, aunque aún no ha habido una disrupción total en el negocio de seguros por parte de actores externos, es importante que las compañías de seguros integren nuevas capacidades digitales y consideren asociaciones con insurtech para mantenerse competitivas.

Del artículo se destaca la importancia de la innovación continua en el sector de seguros y sugiere que las compañías deben abrazar el cambio tecnológico y la transformación digital para mantenerse relevantes y sostenibles en el mercado.

Otro de los aspectos característicos de esta nueva era digital es la introducción de las tecnologías relacionadas con la inteligencia artificial (IA) la cual está teniendo un impacto significativo en la industria de seguros, como se explica en Duck Creek Technologies (Duck Creek, 2020, n.p) las tecnologías de la inteligencia artificial están cambiando la forma en que las compañías operan y mejorando la experiencia del cliente, el cual dentro de sus expectativas incluye: rapidez, autenticidad y personalización. La IA permite a las aseguradoras ofrecer experiencias únicas a los clientes, desde la suscripción hasta la gestión de siniestros y la analítica de datos.

Suscripción: La IA agiliza el análisis de datos, generando precios y evaluaciones de riesgos más precisos, lo que beneficia a las aseguradoras al fijar precios de pólizas sin incurrir en pérdidas. Además, mejora la gestión de riesgos y supervisa las pólizas durante el tiempo de cobertura.

Siniestros: La IA optimiza el procesamiento de siniestros, reduciendo los tiempos de atención al cliente y mejorando la eficiencia. También se utiliza para detectar posibles fraudes.

Nuevos Negocios: La IA ayuda a las aseguradoras a ofrecer experiencias personalizadas a los clientes potenciales sin necesidad de interacción humana inicial. Puede recomendar niveles de cobertura basados en datos y comportamientos del cliente.

Retención: La IA evita la pérdida de clientes mediante el análisis de datos para identificar a aquellos que necesitan atención especial y personaliza las estrategias de retención.

Marketing: La IA mejora las estrategias de marketing al desarrollar perfiles de clientes y dirigir acciones de marketing de manera efectiva en cada etapa del proceso de ventas.

Mejora de Operaciones: La IA agiliza las operaciones internas, permitiendo una atención eficiente a gran escala y acelerando el procesamiento de siniestros.

En última instancia, la IA se centra en mejorar la experiencia del cliente, ya que los clientes esperan una atención prioritaria antes, durante y después del proceso de

compra de seguros. Para aprovechar todo el potencial de la IA, las aseguradoras necesitan soluciones de análisis de datos efectivas, ya que la IA depende en gran medida de la recopilación y el análisis de datos precisos. La satisfacción del cliente y una optimización de los procesos son los valores clave que aporta la IA en la industria de seguros.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL SUJETO DE ESTUDIO

Sujetos de estudio

Para el presente estudio se han identificado dos sujetos de estudio, entendiéndose como sujeto de estudio a un grupo humano el cual comparte características de interés para la investigación, en este sentido se identificaron a:

Locatarios comerciales

Parte afectada en primera instancia por el suceso y la cual tuvo que recurrir a las empresas de seguros, de tener un servicio contratado, para poder solventar los costos del estallido social, pudiendo tener un cambio de percepción favorable respecto al servicio que prestan las compañías de seguros.

Su característica principal, es que estuvieron en uno de los epicentros de este fenómeno social siendo la ciudad de Valparaíso y por ende se vieron afectados directamente tanto de forma directa (saqueos, robos) como indirecta (baja en las ventas, pérdida de plusvalía, etc).

Empresas de seguros

Fueron los segundos afectados tras el suceso en el marco de este estudio, sufrieron consecuencias netamente económicas tras el hecho, pero existe la posibilidad que dado lo ocurrido, su negocio se vea fortalecido de cara al futuro.

Dentro de las empresas de seguros, es de interés poder contactar con las jefaturas y cargos estratégicos que podrían tener información vital sobre los efectos post estallido social, así como posibles aprendizajes y conclusiones sobre este hecho.

Objeto de estudio

Estallido social de Chile en octubre 2019.

El objeto de estudio para esta investigación corresponde al estallido social de Chile en octubre 2019, el cual fue un fenómeno sociopolítico que ocurrió en el país en la fecha mencionada, y se abordarán sus características y efectos que provocó este fenómeno en la industria del seguro y los locales comerciales de Valparaíso. No se profundizará en el trasfondo político de este suceso ya que se aleja de los objetivos de la investigación.

5.3 MARCO TEÓRICO DEL ESTADO DEL ARTE

En el marco teórico del presente estudio se explicó sobre la historia de los seguros desde sus orígenes hasta la actualidad, abordando los primeros tipos de seguros, las primeras instituciones y cómo se expandieron hasta ser lo que son hoy en día. Se incluyeron específicamente hitos importantes el desarrollo de la industria en Chile y su regulación.

A su vez se abordó el concepto de conflicto social junto con ejemplos de lo ocurrido en Estados Unidos y Chile.

5.3.1 Historia de los Seguros en el Mundo

Orígenes de los Seguros

Los seguros han acompañado a la humanidad desde hace miles de años antes de cristo, como nos explican desde Geografía Infinita (Infinita, G. 2019, n.p) las primeras pólizas de las que se tiene registro tienen su origen en Mesopotamia hace más de 4000 años, en donde los pobladores que utilizaban caravanas pagaban para proteger sus bienes ante posibles daños o robos, siendo este un precedente de lo que hoy conocemos como seguros de viajes.

La muerte en el antiguo Egipto era un tema fundamental de su cultura, en la cual celebraban ritos y cultos al momento de fallecer, siendo de vital importancia el asegurar un entierro digno, con lo cual, en la época de los faraones, se organizaban agrupaciones que con pequeños aportes periódicos buscaban hacer frente a los gastos de sepelio y consuelo de las familias en caso de un fallecimiento lo cual en cierta forma era un seguro de muerte. (Nationale-Nederlanden, 2021, n.p)

Más tarde en aproximadamente en el año 1750 antes de cristo, los babilonios serían los primeros en contar con seguros marítimos, los cuales cubrían tanto los cascos de los barcos como las mercaderías, posteriormente crearon un sistema que serviría de referencia para todos los mercantes del mediterráneo, el cual fue registrado en el Código de Hammurabi, que según explica la Comisión de Derechos Humanos del estado de México era un código que constaba de 12 tabletas en las cuales se encontraban sus leyes. (CDHM, 2022, n.p)

Seguros en las culturas clásicas

Como se nos explica en el artículo de Laura T. Soria, (Soria, 2016, n.p) en la antigua Grecia se pueden observar algunos de los primeros desarrollos de los mercados de seguros, específicamente en Atenas, ciudad en la cual los dueños de barcos mercantes podían comprar informes confidenciales sobre puertos seguros y mercados atractivos, disminuyendo así el riesgo de tener un mal viaje que no les sea rentable.

Roma fue una de las precursoras en muchos de los aspectos de las sociedades modernas y en el ámbito de los seguros también alcanzó un gran desarrollo, como nos explica el blog de Nationale Nederlanden (Nationale Nederlanden, 2016, n.p), desarrollaron seguros tales como:

Seguro de accidentes y seguro de vida: Se le atribuye al jurista romano Domitius Ulpianus la creación de la primera tabla de probabilidad de deceso, en la cual, según la edad, se calculaba la probabilidad de fallecer, lo que permitió crear los seguros de vida con una cláusula que entregaba una compensación a la familia del asegurado en caso de muerte.

Seguro de solvencia: Bajo el concepto de “fidejussia indemnitis”, los romanos crearon una fianza destinada ya sea a un fiador profesional o miembros de la familia con mayor capacidad financiera con la cual se podía asegurar un pago futuro, evitando problemas de solvencia.

Seguro de enfermedad y protección de la actividad: Los “collegia romanos”, eran organizaciones que reunían a personas de diferentes profesiones, las cuales aportaban dinero de forma periódica, con la cual luego tenían derecho a compensar a las familias de los profesionales que fallecían, así como también cubrir los gastos de entierro. Además, los miembros de estas organizaciones estaban protegidos ante daños por robos, ataques o enfermedad.

Evolución de los seguros en Europa

Orígenes medievales

Durante la edad media se lograron importantes desarrollos en los seguros, según se habla en Foro Lex (Foro Lex, n.d, n.p), uno de los grandes avances fue la creación de las organizaciones conocidas como “gremios” las cuales son organizaciones que buscan compartir el riesgo en caso de incendio o naufragio, tienen importante desarrollo en Alemania, Inglaterra y Dinamarca, pero a la posteridad se fue perdiendo el carácter mutualista pasando a buscar el lucro.

Es hasta el siglo XIII luego de que el Papa Gregorio IX prohíbe el pago de intereses y se procede a cobrar una “prima” para el caso de que ocurra el siniestro.

El primer contrato formalizado del que se tiene registro data del año 1347 en Génova en donde se asegura el buque “Santa Clara” y la primera póliza de coaseguro de la que se tiene registro ocurrió en 1370 también en Génova.

A finales del siglo XIV en Portugal, se desarrolló el seguro con reminiscencias, hoy conocido como seguro obligatorio, para todas las naves que pesen más de 50 toneladas.

El auge de las compañías de seguros en el siglo XVII y XVIII

Durante el siglo XVII y XVIII en Europa se vivió un verdadero auge en el desarrollo y creación de compañías de seguros, centrándose en Inglaterra y los Países Bajos. Estas compañías marcaron un cambio significativo en cómo se gestionan los seguros y sentaron las bases de la industria de hoy en día, siendo una de estas Lloyd's of London, de la cual se expondrá en base a lo publicado por Juanjo Toda, Director General en Cicor Cover & Solutions (Toda, 2018, n.p)

Lloyd's of London (1688)

El origen de Lloyd's of London se remonta a una cafetería de Londres en 1688, con dueño Edward Lloyd, en la cual se reunían constantemente distintos empresarios y mercantes de ultramar, que de forma orgánica fueron siguiendo la idea de compartir los riesgos de transportar mercaderías, generando un negocio de suscribir o compartir en partes el valor de un embarque, estos suscriptores pasaron a llamarse “Lloyd's Underwriters” y al negocio de suscribirse y compartir los riesgos de un embarque se le llamó “Seguro”.

Para formalizar este negocio comenzó a circular un documento llamado “Póliza” en la cual cada suscriptor respondería según su participación del riesgo asumido, hasta que todo el riesgo esté cubierto.

Edward no participaba del negocio aparte de facilitar el lugar en donde se llevaban a cabo estos acuerdos, fue hasta su muerte cuando los “Lloyd's Underwriters”

en la necesidad de encontrar un lugar para seguir con sus negocios, se mudaron a las salas de reuniones de Pope's Head Alley, Londres en 1770 para posteriormente en 1871 la sociedad Lloyd's que hasta entonces había funcionado como un club privado, se formalizó mediante la creación de un acta del parlamento, pasando a formar la Corporación Lloyd's, que ofrecía seguros marítimos y terrestres, y es uno de los símbolos más icónicos del mercado de seguros a nivel mundial.

Desarrollo Global

Según nos explica el Dr Guillermo de León, (De León Lázaro, 2019, n.p) durante los siglos XIX y XX en Europa, China y Estados Unidos se vivió un fuerte proceso de industrialización siguiendo los pasos de Inglaterra que hasta 1850 era prácticamente el único país con economía industrial, esto trajo consigo una verdadera revolución en términos de comercio internacional, ya que hasta entonces los países se veía limitados a sus actividades locales principalmente de agricultura.

Al pasar a una economía más industrializada, las personas se mudaron del campo a la ciudad, aumentando así la demanda de productos agrícolas y la producción de productos manufacturados, generando dos clases de países, productores de materias primas y países industrializados, generando una interdependencia económica mutua, en la cual los países industrializados exportaban sus productos manufacturados mientras que importaban materias primas y alimentos.

Todo este proceso de industrialización sentó las bases de la economía globalizada de hoy en día, la cual abrió enormes oportunidades para el negocio de los seguros, al existir una mayor cantidad de demanda para asegurar los constantes barcos mercantiles que entraban y salían por el mediterráneo y el atlántico.

A su vez, el negocio de los seguros permitió impulsar de mejor manera el comercio internacional, al aportar seguridad percibida a los viajes siendo las principales coberturas por naufragios, piratería y pérdida de mercaderías, facilitando de esta manera el crecimiento del comercio internacional.

De la misma forma en que el negocio de los seguros se benefició del creciente comercio internacional cubriendo sus viajes, el desarrollo y crecimiento de las ciudades gracias a los procesos de industrialización permitieron el desarrollo de nuevos ramos en el negocio de los seguros, tales como los seguros contra desastres naturales, tales como terremotos, inundaciones e incendios, creando así una red de protección para los dueños y propietarios de inmuebles dentro de las crecientes ciudades.

5.3.2 Historia de los Seguros en Chile

Inicios de la Industria en Chile

En Chile destacan dos hechos en el desarrollo de la industria aseguradora dentro del país, los cuales son:

1853: Primera compañía chilena de seguros

En Valparaíso en 1853 se crea la primera compañía de seguros de Chile y la más antigua de Latinoamérica, impulsada por Agustín Edwards Ossandón, esta tenía el objetivo de asegurar riesgos de incendio y marítimos. Dos días después de su fundación, se vendió su primera póliza al General Ramón Herrera. (Zurich.Cl, n.d, n.p)

1899: Fundación de la Asociación de Aseguradores de Chile

El 4 de septiembre de 1899 se fundó la Asociación de Aseguradores de Chile (AACH), con el fin de unificar los esfuerzos en pos del desarrollo de la actividad aseguradora en el país y poder expresar una postura común desde el punto de vista de la industria, esta asociación sigue vigente hasta el día de hoy. (AACH, 2018, n.p)

Regulación y Supervisión

El desarrollo del mercado de los seguros generó la necesidad de incrementar a su vez la regulación y supervisión gubernamental sobre las empresas aseguradoras, las cuales estaban teniendo un rol fundamental para el desarrollo de las economías al disminuir los riesgos e incentivar la inversión. Es por esto por lo que los gobiernos comenzaron a establecer agencias reguladoras para garantizar la solvencia de las compañías de seguros y la protección de los intereses de los asegurados, así como el cumplimiento de los contratos.

En la actualidad la industria de los seguros en Chile se encuentra regulada por la comisión para el mercado financiero CMF, la cual es un servicio público de carácter técnico, que vela por el correcto funcionamiento, desarrollo y actividad del mercado financiero, dentro del cual se encuentra la industria de los seguros.

Dentro de los aspectos que se consideran para la regulación de las industrias de seguros se encuentran:

- Autorización y Supervisión de Compañías de Seguros: La CMF es la entidad encargada de autorizar y supervisar a las compañías de seguros que operan en Chile. Esto incluye la revisión y aprobación de sus operaciones, solvencia financiera y adecuación de sus estructuras de capital.

- Normativas de Seguros: La CMF emite normativas y regulaciones que rigen la operación de las compañías de seguros. Esto abarca aspectos como la contabilidad y la presentación de informes financieros, la evaluación y gestión de riesgos, las prácticas de comercialización y la protección de los derechos de los asegurados.

- Protección al Consumidor: La CMF se encarga de velar por los derechos de los consumidores de seguros en Chile. Esto implica garantizar que las pólizas sean transparentes y comprensibles para los asegurados, así como supervisar la resolución justa de reclamaciones y la protección de datos personales.

- Supervisión de la Solvencia: La CMF se asegura de que las compañías de seguros mantengan niveles adecuados de solvencia para cumplir con sus compromisos

financieros con los asegurados. Esto es esencial para garantizar la estabilidad y seguridad del sector.

-Regulación de Intermediarios de Seguros: La CMF también regula a los intermediarios de seguros, como corredores y agentes de seguros, para garantizar que operen de manera ética y cumplan con las regulaciones pertinentes.

-Supervisión y Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo: La CMF tiene la responsabilidad de supervisar y prevenir actividades relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo en el sector de seguros.

En resumen, la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en Chile desempeña un papel fundamental en la regulación y supervisión de la industria de seguros, con el objetivo de garantizar la estabilidad financiera y la protección de los intereses de los asegurados y consumidores de servicios financieros. (CMF, n.d, n.p)

5.3.3 Conflicto social

Para definir lo que se entenderá por conflicto social, se utilizará de referencia el trabajo realizado por Diosveldy Navarro (Navarro, 2012, n.p) del cual es importante diferenciar dos conceptos, “situación social conflictiva” y “conflicto social”, los que a su vez tiene algunos elementos en común, estos son:

- Existencia de al menos dos partes.
- Presencia de intereses en las partes.
- Existencia de al menos un objeto en torno al cual giran los intereses de las partes.
- Las partes son adversarias.

Con estos elementos en consideración, ambos conceptos se diferencian puesto que presentan características exclusivas, las cuales se explican a continuación:

A) Situación social conflictiva

- Presencia de tensiones, dudas, ira, desacuerdos, malentendidos, etc: Existen sentimientos negativos sin llegar a concretarse en actos de violencia.

-Represión de sentimientos negativos y conductas reactivas: Lo que puedan llegar a sentir las partes, se reprime para sí mismas, sin llegar a ser externalizada.

-Carácter procesual: Con esto se refiere a que los conflictos no nacen de la noche a la mañana, sino más bien se componen de una cadena de hechos o sucesos que generan tensiones entre las partes.

-Posibilidades de emplear negociación, mediación o dialogo preventivo: Durante el proceso de una situación social conflictiva, es todavía posible y recomendable el poder solucionarla mediante el diálogo y negociación.

En contraparte a las características de las situaciones sociales conflictivas, los conflictos sociales se caracterizan por:

B) Conflicto social

-Presencia de actos de violencia: Los conflictos sociales presentan actos de violencia tales como vandalismo, uso de la fuerza, uso de armas, etc.

-Externalización de sentimientos negativos y conductas reprimidas: Se hace presente la manifestación de los sentimientos negativos y el malestar que durante las etapas anteriores se reprimía para sí mismos.

-Carácter etápico: El conflicto social llega luego de una situación social conflictiva prolongada, en la cual no se ha podido encontrar una solución.

-Dificultad para el empleo de la negociación: Debido al escalado de tensiones y actos de violencia, durante esta etapa es más difícil encontrar espacios de diálogo.

En síntesis, se puede decir que un conflicto social es una etapa de culminación del proceso de una situación social conflictiva, en la cual existen intereses opuestos sobre un objeto o situación, y en donde no ha sido posible encontrar una solución que deje satisfechas a ambas partes, escalando la situación hasta un punto en donde los sentimientos y conductas reprimidas son externalizadas, generando actos de violencia lo que a su vez dificultan una solución pacífica mediante el diálogo.

5.3.4 Efectos de los conflictos sociales en la industria de los seguros

Caso Estados Unidos

El desarrollo de una situación social conflictiva hasta un conflicto social puede ser catastrófico para el negocio de las aseguradoras, como explica en el foro económico mundial (WEF, 2021, n.p).

En retrospectiva, los grandes actores comerciales enfocados en ventas minoristas han contribuido de manera cada vez más desproporcionada a las pérdidas asociadas a desordenes sociales. En Estados Unidos, las protestas por la muerte de George Floyd en 2020 superaron los 2.000 millones de dólares en pérdidas, siendo un tercio de estas solo a causa de tres minoristas, siendo evidente que los grandes minoristas son vulnerables a las protestas amplias y simultaneas, en las cuales pueden acumular daños y pérdidas rápidamente, muchas de las cuales pasarían a las empresas de seguros.

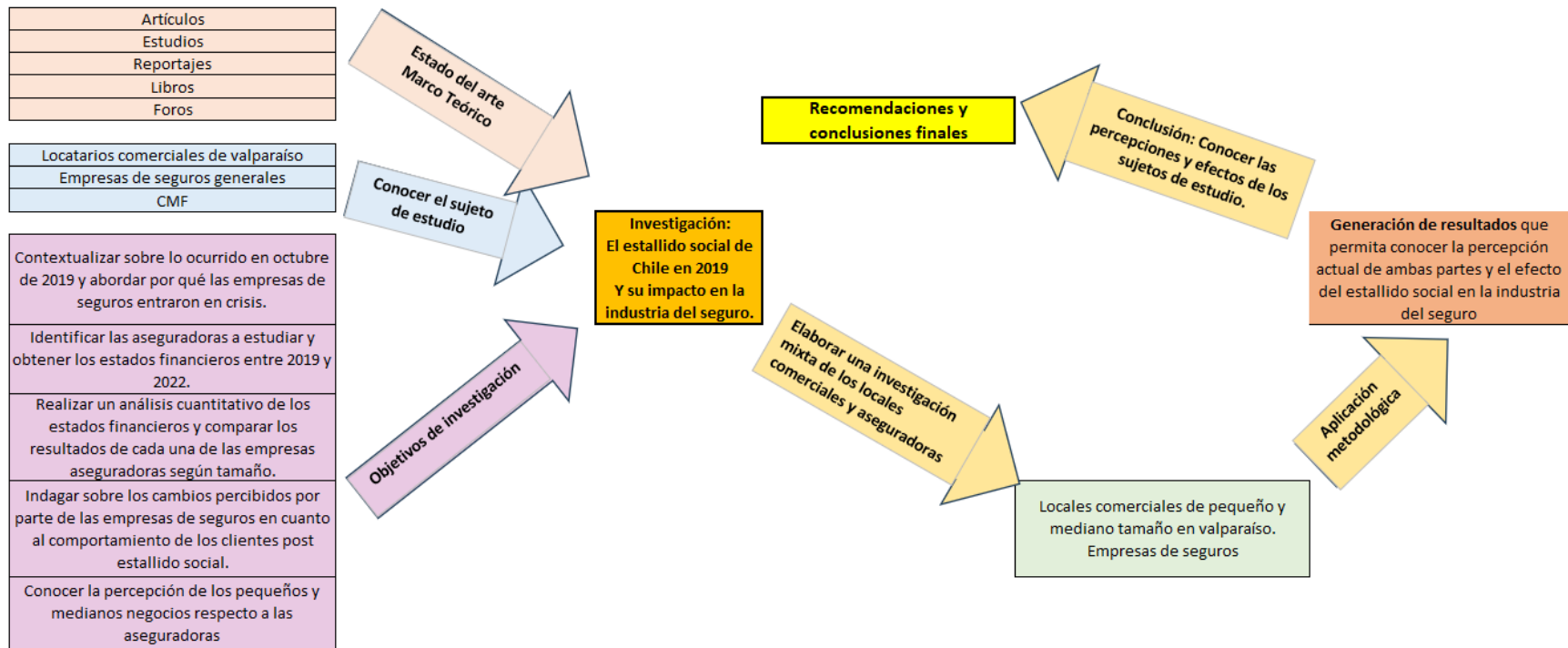
Caso chileno

En Chile los negocios minoristas también fueron gravemente afectados por el llamado “estallido social”, según José Troncoso, periodista para el diario financiero (DF, 2020, n.p), al cierre de noviembre de 2019 habían 1249 supermercados a nivel nacional, 140 menos que los existentes al mes anterior y siendo la cifra más baja desde marzo del 2012. Tan solo en la región metropolitana hubo una disminución de establecimientos minoristas del 20%, pasando de 516 locales a octubre 2019 a 409 a noviembre 2019, cifra más baja desde marzo del 2010, según datos del INE (Instituto nacional de estadísticas).

Siendo este hecho el origen de millonarias pérdidas para el sector minorista, según una entrevista realizada en noviembre 2019 por el diario El Mercurio a Diana Mediano, gerente de la consultora Colliers International,

El costo de reconstrucción de un supermercado Express tendría un costo de US\$2,7 millones y en los grandes ascendería a US\$7,7 millones. Los plazos aproximados solamente del proceso de construcción y habilitación son de 8 meses para la tipología Hiper, y 5 a 7 meses para la tipología Express (Teamcore, 2020, n.p)

Ilustración 1: Evolución del modelo teórico de investigación



Fuente: elaboración propia

6. PROPUESTA METODOLOGÍA

6.1 Determinación de población y muestra.

Para el presente estudio existen dos sujetos de estudio, los cuales tienen sus propias poblaciones.

El primero de ellos son los locales comerciales de Valparaíso, en donde se estudiarán a los locales comerciales de pequeño y mediano tamaño.

El segundo sujeto de estudio son las empresas de seguros, en donde se han seleccionado 6 por las siguientes razones:

BCI: Es una gran empresa que obtuvo resultados positivos tanto en 2019 como en 2020.

Chubb Generales: Obtuvo resultados negativos en 2019, pero positivos en 2020.

FID: Inició operaciones post estallido social y existe facilidad para contactar a gerencias.

Liberty: Obtuvo resultados negativos en 2019, pero pérdidas casi 10 veces mayores en 2020.

Reale: Obtuvo muy pocas pérdidas en 2019, pero muchas en 2020.

Southbridge: Obtuvo pérdidas en 2019, pero ganancias en 2020.

Ilustración 2: Resultado neto compañías de seguros

Resultado neto por compañía de seguros generales

Compañía	Ene-Dic 2020 (M\$ Dic 2020)	Ene-Dic 2019 (M\$ Dic 2020)
Aseguradora Porvenir	844.239	661.409
Assurant	(14.397)	425.820
Avia Chile	(1.409.778)	2.030.637
BCI	27.055.109	18.157.516
BNP	34.648.423	23.587.020
Cesce	(259.148)	(463.667)
Chilena Consolidada	1.615.445	(3.904.699)
Chubb Generales	17.559.937	(397.373)
Coface	(413.396)	1.075.968
Consorcio Nacional	10.197.340	5.063.086
Contempora	(1.165.774)	(1.295.930)
Continental	2.042.690	(583.010)
Crédito Continental	5.740.527	4.565.822
FID	(5.994.767)	(19.546)
HDI Seguros	13.873.490	525.046
HDI Seguros de Garantía y Crédito	531.288	2.805.213
Huelén Generales	29.960	(9.799)
Liberty	(8.283.336)	(880.849)
Mapfre	3.734.735	3.462.877
Metlife Generales	(1.322)	(949.182)
Mutualidad de Carabineros	-	1.634.355
Orion	1.781.687	1.389.967
Orsan	(808.932)	(536.050)
Reale	(3.712.925)	(331.512)
Renta Nacional	2.259.247	420.468
Segchile	237.250	259.735
Seguros Generales Suramericana	16.540.244	3.129.316
Solunión	15.484	290.763
Southbridge	4.691.401	(6.292.305)
Starr International	666.797	(130.437)
Suaval	120.308	(1.117.006)
Unnio	834.504	177.611
Zenit	2.917.168	1.496.836
Zúrich Santander	12.786.994	10.872.090
Totales	138.660.492	65.120.191
Totales en MUS\$ *	195.036	91.596
* Según tipo de cambio observado al 31 de Diciembre de 2020		

Fuente: CMF

6.2 Tipo de estudio.

El tipo de estudio realizado corresponde a una investigación exploratoria, debido a que no se han realizado estudios a profundidad sobre este acontecimiento.

6.3 Método de recolección de información.

Para la recolección de información, se utilizaron entrevistas semi estructuradas para obtener datos cualitativos tanto de los locales comerciales como de las empresas de seguros.

Además, se obtuvieron datos desde la CMF los cuales contendrán información cuantitativa necesaria para realizar los análisis financieros.

6.4 Procedimientos de recolección de información.

Para poder realizar las entrevistas a locatarios comerciales hay que tener en consideración los siguientes puntos:

- Los locales comerciales a considerar debían de estar en la ciudad de Valparaíso
- Los locales entrevistados debían ser locales establecidos, es decir, no se admite el comercio informal.
- Los locales comerciales debieron ser de pequeño o mediano tamaño, se excluyen grandes cadenas mayoristas, servicios estatales, industria portuaria, gasolinera, etc.
- El entrevistado debió de ser dueño del local o tener un puesto de gestión.
- El entrevistado debió de tener información relevante sobre el estado actual del negocio en cuanto a su seguro.
- El entrevistado debió de firmar el consentimiento para poder realizar la grabación.

-Las entrevistas a locales comerciales debieron ser de forma presencial, para poder distinguir emociones y facilitar una conversación fluida.

Las entrevistas a gerentes de la empresa de seguros se realizaron con las siguientes consideraciones:

-Debieron ser cargos estratégicos que puedan aportar información especializada.

-Dependiendo de la disponibilidad de estos, se admitió de que las preguntas para que sean respondidas a través de reuniones en la aplicación de Teams.

6.5 Plan de análisis de datos.

Para el análisis de los datos cualitativos se buscó primeramente analizar las entrevistas a locatarios comerciales, en donde se buscaron las palabras más repetidas dentro de las entrevistas, se buscó abordar los conceptos de confianza/desconfianza, delincuencia y la disposición de contratar un seguro. En cuanto a las entrevistas a la empresa de seguros, se buscó identificar su percepción respecto del comportamiento de clientes, el nivel de importancia que le dan al segmento de pequeños y medianos negocios y como se han ido desarrollando en una industria post estallido.

Para el análisis de los datos cuantitativos se analizó el comportamiento de distintas cuentas contables, así como también se confeccionaron indicadores financieros para determinar el impacto económico del estallido social, dentro de estos indicadores se buscará evaluar la liquidez, emisión de pólizas, crecimiento, resultados, etc.

7. APLICACIÓN METODOLÓGICA

La propuesta metodológica recién explicada encuentra su fundamento en base a la aplicación de los métodos mixtos según Javier Núñez (Núñez, 2017, p.637) en donde para esta investigación se empleó la modalidad de triangulación, para poder aumentar la validez de los conceptos y resultados obtenidos mediante las entrevistas al comprarse con los resultados obtenidos del análisis financiero cuantitativo.

Para los métodos de recolección de información se optó por entrevistas semiestructuradas ya que permitirían obtener la información requerida por la investigación y abría la posibilidad de incluir ideas o nuevos conceptos que podrían surgir durante las mismas. Dentro de los elementos más importantes a investigar en las entrevistas a locales comerciales se destacan:

- Tipo de incidente o hecho de violencia ocurrido recientemente en el área local.
- Existencia de algún tipo de seguro, de ser negativa, razón por la cual no cuenta con seguro.
- Experiencia lidiando con su empresa de seguros.
- Percepción acerca de los seguros.
- Interés en un seguro personalizado para pequeños negocios.

El modelo de entrevista con todas sus preguntas se encuentra en el anexo.

Dentro de las entrevistas realizadas a cargos estratégicos en FID , se buscó obtener general respecto a su experiencia, cómo les afectó el estallido social como compañía, cambios percibidos en los clientes, su perspectiva sobre un enfoque en pymes y pequeños negocios, su percepción en cuanto al riesgo de la ciudad de Valparaíso, además información específica que podría aportar cada uno según su cargo, se entrevistó a los siguientes cargos estratégicos:

-Gerente General: Se buscó obtener información sobre los enfoques de la compañía, qué mensaje se busca enviar a los posibles clientes, y su experiencia para conseguir contratos con reaseguradores.

-Gerente de Siniestros: Se buscó obtener información sobre los tipos de siniestros más comunes y cuáles son los más costosos.

-Subgerente de Finanzas: Se buscó obtener información sobre decisiones en cuanto a la liquidez de las compañías y el uso de la tecnología en la industria.

-Gerente de Ramos Varios: Se buscó obtener información sobre los tipos de ramos varios y su importancia para la compañía, también se habló sobre la ciudad de Valparaíso y sus oportunidades.

-Gerente de Actuarial e IA: Se buscó obtener información sobre el uso de la tecnología y qué estrategias utilizan considerando esta para obtener buenos resultados.

Para la obtención de información cuantitativa sobre los estados financieros se optó por descargarla desde la CMF, ya que de esta manera se asegura que toda la información se presente en un mismo formato, y con esto se obtenga más confianza a la hora de comparar los resultados año tras año y entre compañías.

El análisis financiero empleado estudia el comportamiento de distintas cuentas contables específicas junto con ratios financieros a lo largo del periodo de estudio, las cuales se explican a continuación:

Resultado operacional: Esta cuenta indica las pérdidas o ganancias obtenidas durante el año del ejercicio correspondiente.

Total activos: Esta cuenta entrega la valorización del total de activos o el valor mismo de la empresa.

Dividendos accionistas: Esta cuenta indica los dividendos pagados a los accionistas.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Esta cuenta indica la cantidad de dinero que los reaseguros representan en la reserva de siniestros en curso.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Esta cuenta indica la cantidad de dinero que los reaseguros representan de la reserva de siniestros.

Reserva de siniestros: Esta cuenta indica la cantidad de dinero que la compañía mantiene como reserva ante posibles siniestros.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Esta cuenta indica la cantidad de efectivo que pagó la compañía a causa de la actividad aseguradora.

Gasto por reaseguro no proporcional: Esta cuenta indica la cantidad de efectivo que pagó la compañía en cumplimiento a contratos de reaseguro no proporcional.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Esta cuenta indica la cantidad de dinero que la compañía tiene por cobrar a reaseguradores por siniestros ocurridos.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Esta cuenta indica la cantidad de dinero que ingresó a la compañía debido a sus primas de seguros y contratos de coaseguro con otras compañías de seguros.

Razón corriente: La razón corriente se calcula como los activos de mayor liquidez sobre los pasivos corrientes, da información sobre la capacidad de la compañía de pagar sus deudas a corto plazo. Para este estudio se consideró como activos de mayor liquidez al efectivo y equivalentes al efectivo y a los activos financieros a valor razonable, se omitieron las reservas para seguros, propiedades plantas y equipo, activos intangibles y otros activos de menor liquidez. Para los pasivos corrientes se consideraron los pasivos financieros, así como la cuenta de otros pasivos, en donde se encuentran cuentas por pagar a impuestos, deudas con personal, deudas con relacionados y otros pasivos no financieros, no relacionados con las cuentas de seguros.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Este indicador se calcula dividiendo los pasivos totales sobre el patrimonio total, indica que tantas veces supera la deuda

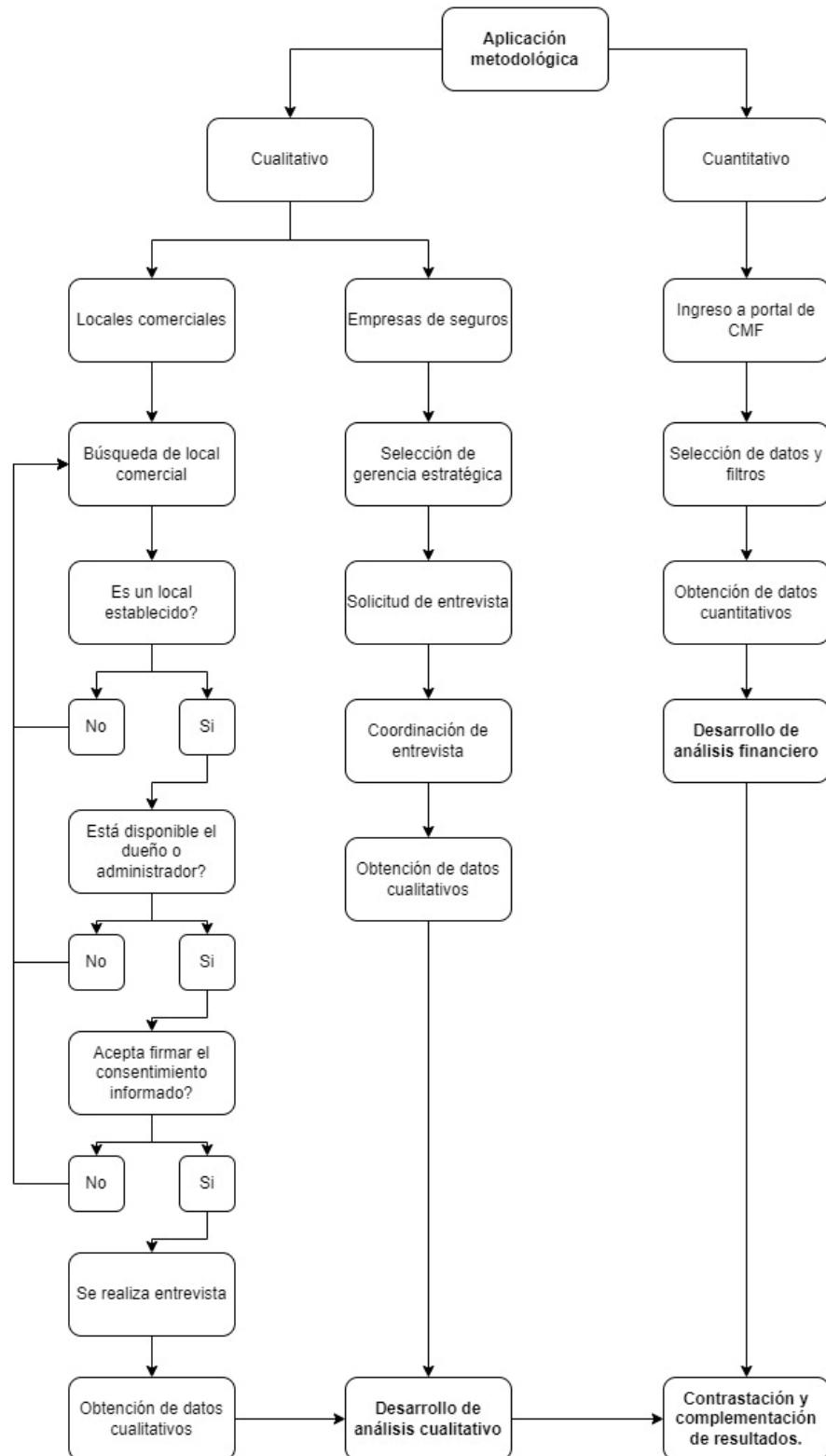
de la compañía respecto al patrimonio propio resulta útil para determinar el nivel de endeudamiento.

Análisis de endeudamiento: Para este indicador se dividió el pasivo total sobre el activo total, e indica la proporción del activo de la empresa que se financia por medio de deuda, es útil para determinar el nivel de endeudamiento.

En consideración de que no todas las empresas observadas tienen el mismo tamaño, se calculó un indicador de peso relativo en cada año de estudio el cual se calculó para cada empresa como su cantidad de activos sobre la cantidad total de activos de las empresas estudiadas durante ese año, luego se utilizó este indicador para hacer un promedio ponderado de las variaciones y así obtener resultados representativos de lo ocurrido en la industria considerando las empresas de estudio.

La aplicación metodológica se puede explicar mediante el siguiente esquema:

Ilustración 3: Esquema aplicación metodológica



Fuente: elaboración propia

8. RESULTADOS

8.1 Resultados análisis financiero

Como resultado del análisis financiero de las empresas de seguros se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 1: Análisis financiero BCI

BCI	2018	2019	2020	2021	2022	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ 18.749.430	\$ 17.674.476	\$ 27.055.109	\$ 29.475.582	\$ 31.627.366	-6%	53%	9%	7%
Total activos	\$ 463.012.872	\$ 582.995.317	\$ 641.560.900	\$ 775.533.196	\$ 911.352.740	26%	10%	21%	18%
Dividendos accionistas	\$ 9.700.015	\$ 14.636.336	\$ 8.016.946	\$ 5.511.564	\$ 258	51%	-45%	-31%	-100%
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 21.472.300	\$ 29.132.135	\$ 37.570.007	\$ 53.825.275	\$ 54.573.942	36%	29%	43%	1%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 16.561.081	\$ 56.550.164	\$ 37.497.288	\$ 47.627.137	\$ 50.766.822	241%	-34%	27%	7%
Reserva de siniestros	\$ 72.670.406	\$ 130.422.057	\$ 118.477.614	\$ 145.070.108	\$ 165.718.649	79%	-9%	22%	14%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 911.286.341	\$ 854.374.378	\$ 1.041.819.592	\$ 1.229.190.528	\$ 1.042.244.378	-6%	22%	18%	-15%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 17.645.096	\$ 19.770.342	\$ 27.517.004	\$ 35.106.363	\$ 41.566.257	12%	39%	28%	18%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 3.784.901	\$ 9.689.124	\$ 5.758.075	\$ 6.855.745	\$ 8.944.524	156%	-41%	19%	30%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 395.885.186	\$ 455.756.693	\$ 468.360.291	\$ 546.695.949	\$ 645.621.368	15%	3%	17%	18%
Razón corriente	4,55	4,58	4,28	4,93	4,21	1%	-7%	15%	-15%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	4,28	5,41	4,76	5,07	4,74	26%	-12%	7%	-6%
Análisis de endeudamiento	0,81	0,84	0,83	0,84	0,83	4%	-2%	1%	-1%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observa una disminución leve en el periodo 2018 – 2019, un incremento considerable en el periodo 2019 – 2020 y pequeños incrementos en los periodos restantes.

Total activos: Se observa un incremento constante del total de activos a lo largo de todos los años de estudio.

Dividendos accionistas: Se observa una fuerte disminución de los dividendos repartidos a partir del año 2020.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observan fuertes incrementos en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso, hasta alcanzar un nivel que se mantiene entre el año 2021 – 2022, superada la crisis, lo cual indica una buena gestión y mantención de los contratos de reaseguros.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, luego una disminución moderada en 2019 – 2020 para continuar con incrementos graduales en los periodos restantes, cambios que dan indicio de una mayor preparación ante eventuales olas de siniestros.

Reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, luego una disminución en el periodo 2019 – 2020 e incrementos graduales en los periodos restantes, lo que da indicio de una mayor preparación ante eventuales olas de siniestros.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observa una disminución de los egresos de efectivo de la actividad aseguradora en los periodos 2018 – 2019 y 2021 – 2022, pero fuertes incrementos en los egresos durante los periodos 2019 – 2020 y 2020 – 2021, lo que se relaciona directamente con la cantidad de siniestros pagados.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observan incrementos en los gastos por reaseguro no proporcional, con un fuerte incremento durante el periodo 2019 – 2020, indicando que se incrementó fuertemente el pago de siniestros a través de reaseguros durante el periodo de estudio.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, posteriormente una disminución en los periodos 2019 – 2020, finalizando nuevamente con incrementos en los periodos restantes.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observa un alza en el periodo 2018 – 2019, un estancamiento en el periodo 2019 – 2020 y un alza en los periodos restantes.

Razón corriente: Se observan leves variaciones en la razón corriente, indicando estabilidad de la empresa en cuanto a la capacidad de pagar sus deudas.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observa una fuerte variación en el periodo 2018 – 2019 y posteriormente variaciones leves, indicando que una mayor proporción de los activos se financiaron con deuda respecto a patrimonio durante el periodo mencionado.

Análisis de endeudamiento: No se observan variaciones significantes en el análisis de endeudamiento, manteniendo una relación estable entre cantidad de activos y cantidad de deuda.

Tabla 2: Análisis financiero Liberty

Liberty	2018	2019	2020	2021	2022	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ 6.034.581	\$ -857.416	\$ -8.283.336	\$ -14.885.221	\$ 2.655.479	-114%	866%	80%	-118%
Total activos	\$ 488.352.315	\$ 549.731.286	\$ 504.596.898	\$ 467.340.939	\$ 550.494.819	13%	-8%	-7%	18%
Dividendos accionistas	\$ -	\$ 551.467	\$ -	\$ -	\$ -	-	-100%	-	-
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 39.470.446	\$ 43.485.112	\$ 15.302.463	\$ 15.573.746	\$ 22.390.462	10%	-65%	2%	44%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 54.229.163	\$ 78.198.453	\$ 65.615.099	\$ 61.000.616	\$ 34.327.557	44%	-16%	-7%	-44%
Reserva de siniestros	\$ 118.675.646	\$ 163.103.653	\$ 132.067.363	\$ 124.768.477	\$ 92.633.860	37%	-19%	-6%	-26%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 547.586.458	\$ 651.171.905	\$ 607.205.253	\$ 589.669.342	\$ 670.249.434	19%	-7%	-3%	14%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 48.149.721	\$ 48.557.192	\$ 64.518.803	\$ 67.880.587	\$ 71.464.470	1%	33%	5%	5%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 6.529.215	\$ 13.195.650	\$ 7.105.258	\$ 8.284.129	\$ 8.139.816	102%	-46%	17%	-2%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 409.853.601	\$ 453.433.557	\$ 412.424.009	\$ 376.870.887	\$ 439.245.770	11%	-9%	-9%	17%
Razón corriente	4,23	3,68	3,65	3,07	4,31	-13%	-1%	-16%	40%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	4,75	5,41	3,78	4,95	3,16	14%	-30%	31%	-36%
Análisis de endeudamiento	0,83	0,84	0,79	0,83	0,76	2%	-6%	5%	-9%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observa un cambio de situación de ganancias a pérdidas en el periodo 2018 – 2019, las cuales incrementan fuertemente hasta el periodo 2021 – 2022, terminando el último año de estudio con ganancias menores a las observadas en 2018.

Total activos: Se observa un incremento de los activos en el periodo 2018 – 2019, los cuales disminuyen fuertemente hasta el periodo 2021 – 2022 donde se recupera hasta el nivel alcanzado en 2019

Dividendos accionistas: Solo se repartieron dividendos en el año 2019, que procedían de las ganancias del año 2018, en los demás periodos la empresa tuvo pérdidas.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observa una fuerte caída en la reserva de siniestros en curso en el periodo 2019 -2020, que podría ser explicada por la utilización de esta reserva en el pago de siniestros,

posteriormente se observa un mínimo crecimiento muy lejos de volver a los niveles anteriores a la crisis del 2019.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa una fuerte alza en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en el periodo 2018 – 2019, la cual fue disminuyendo en los periodos siguientes, donde destaca la disminución en el periodo 2021 – 2022.

Reserva de siniestros: Se observa una fuerte alza en la reserva en el periodo 2018 – 2019, la cual fue disminuyendo en los periodos siguientes, donde destaca la disminución en el periodo 2021 – 2022.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, el cual disminuye en los periodos siguientes hasta el periodo 2021 – 2022, donde se observa otro fuerte incremento.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observa una tendencia al alza en el gasto por reaseguro no proporcional a lo largo de todos los periodos, con una fuerte alza en el periodo 2019 – 2020.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, el cual disminuye en 2020 y sube levemente para mantenerse estable a partir del periodo 2020 – 2021.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observa un alza en el periodo 2018 – 2019, un declive en los periodos 2019 – 2020 y 2021 – 2021, finalizando el periodo observado con un alza en el periodo 2021 – 2022.

Razón corriente: Hay una disminución de la razón corriente entre 2019 y 2021, lo que indica una disminución de su liquidez, pero se recupera en 2022.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observan variaciones tanto positivas como negativas durante el periodo observado.

Análisis de endeudamiento: Se observan leves variaciones a lo largo del periodo observado.

Tabla 3: Análisis financiero Southbridge

Southbridge	2018	2019	2020	2021	2022	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ 1.136.944	\$ -6.124.912	\$ 4.691.401	\$ 6.899.295	\$ 12.652.797	-639%	-177%	47%	83%
Total activos	\$ 248.536.114	\$ 620.420.537	\$ 610.635.586	\$ 679.969.475	\$ 487.515.707	150%	-2%	11%	-28%
Dividendos accionistas	\$ 6.345.700	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	-100%			
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 40.152.251	\$ 49.521.558	\$ 73.099.228	\$ 96.587.851	\$ 118.831.421	23%	48%	32%	23%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 100.796.757	\$ 445.531.125	\$ 387.558.186	\$ 422.613.061	\$ 149.060.312	342%	-13%	9%	-65%
Reserva de siniestros	\$ 109.580.208	\$ 469.014.336	\$ 406.729.608	\$ 442.274.111	\$ 178.868.129	328%	-13%	9%	-60%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 141.509.601	\$ 215.451.541	\$ 333.641.108	\$ 346.110.686	\$ 443.800.613	52%	55%	4%	28%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 3.829.151	\$ 5.852.719	\$ 8.278.222	\$ 8.952.234	\$ 12.361.318	53%	41%	8%	38%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 4.574.484	\$ 1.272.065	\$ 20.525.245	\$ 10.477.531	\$ 6.912.165	-72%	1514%	-49%	-34%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 89.022.709	\$ 138.779.173	\$ 241.033.625	\$ 239.211.239	\$ 301.719.577	56%	74%	-1%	26%
Razón corriente	4,76	6,45	5,27	5,27	7,33	36%	-18%	0%	39%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	6,52	22,04	17,38	15,95	8,24	238%	-21%	-8%	-48%
Análisis de endeudamiento	0,87	0,96	0,95	0,94	0,89	10%	-1%	0%	-5%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observan pérdidas en el año 2019, para posteriormente incrementar gradualmente sus utilidades en los periodos restantes.

Total activos: Se observa un fuerte incremento en la cantidad de activos en el periodo 2018 – 2019, posteriormente una leve baja para dar paso a otra fuerte alza en el periodo 2020 – 2021, finalmente observándose una disminución de activos en el periodo 2021 – 2022.

Dividendos accionistas: Se repartieron dividendos durante el año 2018, correspondientes al ejercicio 2017, y no se repartieron dividendos durante los periodos siguientes.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observa un incremento a lo largo de todos los periodos observados.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, el cual se mantiene estable hasta una fuerte disminución en el periodo 2021 – 2022.

Reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento de la reserva de siniestros en el periodo 2018 – 2019, el cual se mantiene estable hasta una fuerte disminución en el periodo 2021 – 2022.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observan incrementos de los egresos de efectivo por actividad aseguradora a lo largo de todo el periodo observado.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observan incrementos de los gastos por reaseguro no proporcional a lo largo de todo el periodo observado.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa una disminución en el periodo 2018 – 2019, un fuerte incremento en el periodo 2019 – 2020, para disminuir considerablemente en los periodos siguientes, lo cual indica una fuerte participación de los reaseguradores durante el periodo observado.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observan fuertes alzas en los periodos observados, salvo un estancamiento en el periodo 2020 - 2021.

Razón corriente: Se observa un alza en el periodo 2019 – 2019, una disminución durante los dos periodos siguientes y nuevamente un alza en el periodo 2021 – 2022.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observa una fuerte alza en el periodo 2018 – 2019, lo que al relacionarse con el fuerte incremento de activos de este periodo indica que una parte considerable de estos se financiaron con deuda, posteriormente esta razón va disminuyendo durante los periodos siguientes.

Análisis de endeudamiento: La relación entre activos y deuda presenta pocas variaciones durante los periodos observados.

Tabla 4: Análisis financiero Chubb

Chubb	2018	2019	2020	2021	2022	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ 5.308.044	\$ -386.802	\$ 17.559.937	\$ 21.468.552	\$ 31.613.693	-107%	-4640%	22%	47%
Total activos	\$ 243.374.391	\$ 535.754.415	\$ 521.283.041	\$ 545.298.436	\$ 587.337.661	120%	-3%	5%	8%
Dividendos accionistas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 6.200.000	\$ 6.440.566				4%
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 49.079.908	\$ 75.339.977	\$ 75.488.070	\$ 81.917.284	\$ 93.013.599	54%	0%	9%	14%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 63.560.931	\$ 150.113.289	\$ 93.927.436	\$ 57.068.632	\$ 64.738.279	136%	-37%	-39%	13%
Reserva de siniestros	\$ 75.759.449	\$ 164.561.782	\$ 108.586.815	\$ 72.106.696	\$ 79.914.082	117%	-34%	-34%	11%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 449.800.889	\$ 499.917.988	\$ 894.182.278	\$ 1.261.232.132	\$ 2.202.120.836	11%	79%	41%	75%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 11.720.829	\$ 15.374.286	\$ 25.521.091	\$ 29.890.011	\$ 40.061.800	31%	66%	17%	34%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 11.383.195	\$ 9.017.631	\$ 22.247.875	\$ 5.984.469	\$ 8.073.884	-21%	147%	-73%	35%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 170.589.045	\$ 189.249.505	\$ 249.156.621	\$ 219.060.242	\$ 345.530.420	11%	32%	-12%	58%
Razón corriente	2,79	2,67	2,62	2,53	2,71	-5%	-2%	-4%	7%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	5,06	2,61	2,22	2,08	1,96	-48%	-15%	-6%	-6%
Análisis de endeudamiento	0,83	0,72	0,69	0,68	0,66	-13%	-5%	-2%	-2%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observa que durante el año 2019 se obtuvieron pérdidas, pero en el resto del periodo se obtuvieron resultados positivos.

Total de activos: Se observa un fuerte incremento de los activos en el periodo 2018 – 2019, una leve disminución en el periodo 2019 – 2020 e incrementos graduales en los periodos restantes.

Dividendos accionistas: No se repartieron dividendos hasta el año 2021 en adelante.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observa un incremento gradual en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso a lo largo de todo el periodo observado.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, para posteriormente decaer en los periodos siguientes hasta el periodo 2021 – 2022 con un leve incremento.

Reserva de siniestros: Se observa un fuerte incremento en el periodo 2018 – 2019, para posteriormente decaer en los periodos siguientes hasta el periodo 2021 – 2022 con un leve incremento.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observa un incremento a lo largo de todo el periodo observado, con un fuerte incremento en el periodo 2019 – 2020.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observa un incremento del gasto por reaseguro no proporcional a lo largo de todo el periodo observado.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa un incremento entre los periodos 2018 – 2019 y 2019 – 2020, siendo este último de gran magnitud, en el periodo 2020 – 2021 hay una disminución considerable y se termina el periodo 2021 – 2022 con una leve alza.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observan alzas en los periodos 2018 – 2019 y 2019 – 2020, una disminución en el periodo 2021 – 2021 y una fuerte alza en el periodo 2021 – 2022.

Razón corriente: Se observa una baja, pero constante razón corriente a lo largo de todo el periodo observado.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observa una fuerte disminución de la razón de endeudamiento sobre patrimonio en el periodo 2018 – 2019, para mantenerse constante en los periodos restantes, lo que indica una mejora en el nivel de endeudamiento de la empresa.

Análisis de endeudamiento: Se observa una leve disminución del endeudamiento respecto de los activos a lo largo de todo el periodo observado.

Tabla 5: Análisis financiero Reale

Reale	2018	2019	2020	2021	2022	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ -17.486.798	\$ -322.693	\$ -3.712.925	\$ -1.378.561	\$ 2.047.593	-98%	1051%	-63%	-249%
Total activos	\$ 96.272.090	\$ 133.640.906	\$ 145.001.974	\$ 157.097.278	\$ 157.247.275	39%	9%	8%	0%
Dividendos accionistas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -				
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 8.025.441	\$ 11.289.323	\$ 18.307.212	\$ 22.916.364	\$ 19.120.791	41%	62%	25%	-17%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 3.146.006	\$ 22.153.219	\$ 13.157.979	\$ 17.948.603	\$ 14.593.879	604%	-41%	36%	-19%
Reserva de siniestros	\$ 10.463.066	\$ 31.391.838	\$ 24.146.466	\$ 32.148.699	\$ 26.979.676	200%	-23%	33%	-16%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 52.313.463	\$ 84.234.888	\$ 118.134.778	\$ 151.134.142	\$ 200.608.419	61%	40%	28%	33%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 344.118	\$ 656.311	\$ 1.234.830	\$ 1.927.075	\$ 3.232.002	91%	88%	56%	68%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 699.995	\$ 2.833.835	\$ 1.932.152	\$ 3.976.677	\$ 4.046.263	305%	-32%	106%	2%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 28.901.853	\$ 61.884.966	\$ 99.207.254	\$ 110.626.090	\$ 162.778.139	114%	60%	12%	47%
Razón corriente	5,48	2,58	2,35	2,65	2,34	-53%	-9%	13%	-12%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	4,93	6,71	6,71	5,14	4,28	36%	0%	-23%	-17%
Análisis de endeudamiento	0,83	0,87	0,87	0,84	0,81	5%	0%	-4%	-3%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observa que disminuyeron sus pérdidas en el periodo 2018 – 2019 , para recaer fuertemente en el periodo 2019 – 2020 y posteriormente recuperarse hasta resultados positivos en 2022.

Total activos: Se observa un fuerte crecimiento de los activos en el periodo 2018 – 2019, para disminuir su crecimiento en el resto del periodo observado.

Dividendos accionistas: No se repartieron dividendos a los accionistas durante el periodo de estudio.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observa un incremento de la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso a lo largo de todo el periodo observado, excepto en el periodo 2021 – 2022.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa un fuerte crecimiento en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en el periodo 2018 – 2019, para posteriormente ir variando de forma intercalada en los periodos restantes.

Reserva de siniestros: Se observa un fuerte crecimiento en la la reserva de siniestros en el periodo 2018 – 2019, para posteriormente ir variando de forma intercalada en los periodos restantes.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observan fuertes incrementos en los egresos de efectivo por actividad aseguradora a lo largo de todo el periodo de estudio.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observan fuertes incrementos en los gastos por reaseguro no proporcional a lo largo de todo el periodo de estudio.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa una fuerte alza en el periodo 2018 – 2019, una disminución en el periodo 2019 – 2020, para una posterior subida y estabilización en los periodos restantes.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observan fuertes alzas en los periodos observados salvo el periodo 2020 – 2021 donde el crecimiento fue menor.

Razón corriente: Se observa una fuerte disminución de la razón corriente en el periodo 2018 – 2019, la cual se mantiene estable durante el resto del periodo de estudio, indicando una pérdida de liquidez de la compañía.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observa un incremento de este indicador en el periodo 2018 – 2019, se mantiene constante durante el 2020 y disminuye en los periodos restantes, indicando que durante los años 2019 y 2020 la empresa financió sus activos mediante deuda.

Análisis de endeudamiento: Se observan leves cambios en el análisis de endeudamiento, indicando estabilidad en la relación pasivo / activo de la empresa durante el periodo de estudio.

Tabla 6: Análisis financiero FID

FID	2020	2021	2022	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	\$ -5.994.767	\$ -3.606.023	\$ -2.785.693	-40%	-23%
Total activos	\$ 61.787.173	\$ 91.517.199	\$ 156.814.431	48%	71%
Dividendos accionistas	\$ -	\$ -	\$ -		
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	\$ 16.085.127	\$ 26.487.153	\$ 46.949.072	65%	77%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	\$ 3.319.433	\$ 13.613.017	\$ 26.508.643	310%	95%
Reserva de siniestros	\$ 4.226.548	\$ 16.676.974	\$ 30.049.210	295%	80%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	\$ 54.187.889	\$ 162.475.289	\$ 263.466.361	200%	62%
Gasto por reaseguro no proporcional	\$ 542.432	\$ 1.768.125	\$ 3.275.755	226%	85%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	\$ 466.986	\$ 4.035.248	\$ 5.669.279	764%	40%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	\$ 9.974.319	\$ 51.759.634	\$ 76.520.297	419%	48%
Razón corriente	1,50	1,41	2,03	-6%	44%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	9,24	8,77	5,75	-5%	-34%
Análisis de endeudamiento	0,90	0,90	0,85	-1%	-5%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observan resultados negativos a lo largo de todo el periodo de estudio, pero con tendencia a mejorar, son resultados normales considerando que es una empresa iniciando en la industria.

Total activos: Se observa un incremento de los activos a lo largo de todo el periodo observado.

Dividendos accionistas: No se re repartieron dividendos a los accionistas en el periodo de estudio.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se observan fuertes incrementos en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso a lo largo de todo el periodo de estudio.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observan fuertes incrementos en la participación del reaseguro en la reserva de siniestros a lo largo de todo el periodo de estudio.

Reserva de siniestros: Se observan fuertes incrementos en la reserva de siniestros a lo largo de todo el periodo de estudio.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observan fuertes incrementos de los egresos de efectivo por actividad aseguradora a lo largo de todo el periodo de estudio.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observan fuertes incrementos de los gastos por reaseguro no proporcional a lo largo de todo el periodo de estudio.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa un fuerte incremento en los siniestros por cobrar a reaseguradores en el periodo 2020 – 2021, para luego un crecimiento menor en el periodo 2021 – 2022.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observa una fuerte alza en el periodo 2020 – 2021 y un alza considerable en el periodo 2021 - 2022.

Razón corriente: Se observa un leve incremento en la razón corriente en el periodo 2021 – 2022 y estable en los demás.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: Se observa una disminución de la razón de endeudamiento sobre patrimonio a lo largo de todo el periodo observado, indicando que la empresa está disminuyendo su nivel de deudas respecto su patrimonio propio.

Análisis de endeudamiento: Se observa una leve disminución en el periodo 2021 – 2022, indicando que se busca que una mayor cantidad de los activos sean financiados con patrimonio propio.

Análisis financiero a nivel de industria

A nivel de industria considerando las empresas analizadas podemos obtener en promedio los siguientes resultados en términos de variaciones con su respectiva explicación:

Tabla 7: Análisis financiero a nivel de industria

Industria	Var año 18-19	Var año 19-20	Var año 20-21	Var año 21-22
Resultado operacional	-220%	-766%	28%	-11%
Total activos	76%	0%	11%	10%
Dividendos accionistas	-13%	-32%	-9%	-31%
Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	31%	10%	26%	19%
Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	219%	-25%	13%	-10%
Reserva de siniestros	149%	-18%	13%	-5%
Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora	22%	37%	22%	23%
Gasto por reaseguro no proporcional	29%	46%	25%	29%
Siniestros por cobrar a reaseguradores	54%	381%	13%	13%
Ingreso por prima de seguro y coaseguro	29%	27%	15%	31%
Razón corriente	2%	-7%	1%	13%
Razón Endeudamiento sobre Patrimonio	62%	-18%	2%	-21%
Análisis de endeudamiento	1%	-3%	0%	-4%

Fuente: elaboración propia.

Resultado operacional: Se observa una fuerte caída en los resultados operacionales, llegando a tener considerables pérdidas a nivel de industria.

Total activos: Hay un fuerte incremento entre 2018 y 2019, el cual se detiene abruptamente a partir del periodo 2019 – 2020, lo que da cuenta de un estancamiento en el crecimiento de las empresas.

Dividendos accionistas: Se observa una disminución en la cantidad de dividendos repartidos a lo largo de todo el periodo observado.

Participación del reaseguro en la reserva de riesgos en curso: Se puede observar un crecimiento a lo largo de todos los periodos, pero el crecimiento más bajo se encuentra en el periodo 2019 – 2020.

Participación del reaseguro en la reserva de siniestros: Se observa un crecimiento de la participación de los reaseguros en la reserva para siniestros con un menor crecimiento en el periodo 2019 – 2020, dando cuenta de la dificultad que encontró la industria para este tipo de contratos durante el periodo.

Reserva de siniestros: Se observa un alza importante de las reservas para siniestros durante el periodo 2018 – 2019, para posteriormente tener una en el periodo 2019 – 2020, la cual puede ser explicada por el pago de siniestros, en los periodos siguientes existen variaciones leves.

Total egresos de efectivo de la actividad aseguradora: Se observan incrementos porcentualmente similares a lo largo del periodo de análisis en el total de egresos de efectivo de la actividad aseguradora.

Gasto por reaseguro no proporcional: Se observan incrementos a lo largo de todo el periodo observado, con una fuerte alza en el periodo 2019 – 2020 explicada por la gran cantidad de siniestros del estallido social.

Siniestros por cobrar a reaseguradores: Se observa un incremento significativo en el periodo 2018 – 2019 y un fuerte incremento en el periodo 2019 – 2020, lo cual indica que los reaseguradores fueron fundamentales en el pago de siniestros durante el estallido social. En los periodos restantes hay leves incrementos en los siniestros por cobrar a reaseguradores.

Ingreso por prima de seguro y coaseguro: Se observan alzas a lo largo de todo el periodo de estudio siendo la menor en el periodo 2020 – 2021 y la mayor en el periodo 2021 – 2022.

Razón corriente: En el periodo 2019 – 2019 no hubo una variación significativa en la liquidez de las compañías de seguros analizadas, durante el periodo 2019 – 2020 hubo una disminución de la liquidez de las compañías y en los periodos siguientes se incrementó gradualmente.

Razón Endeudamiento sobre Patrimonio: La proporción del activo financiado con deuda respecto a patrimonio se incrementó considerablemente en el periodo 2018 – 2019 para en los periodos siguientes disminuir gradualmente, lo cual quiere decir que las empresas buscaron disminuir la cantidad de sus activos que financiaban con deuda y aumentar la cantidad de estos que se financian con patrimonio propio.

Análisis de endeudamiento: El análisis de endeudamiento observado da cuenta que en los periodos 2019 – 2020 y 2021 – 2022, las empresas de seguros buscaron disminuir la cantidad de deuda que mantenían respecto de sus activos.

Elementos destacables del análisis financiero:

Se destaca del análisis financiero el cómo las dos empresas más grandes de las estudiadas, tuvieron resultados tan diferentes durante los años de estudio, en donde llama la atención el comportamiento de la cuenta “Participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso” ya que en BCI, que nunca tuvo pérdidas, esta cuenta se mantuvo en constante crecimiento alcanzando sus niveles más altos después de la crisis, indicando una robustez y una buena gestión de los contratos con reaseguradores para lograr protegerse. Mientras que esa cuenta contable en Liberty tenía sus niveles más altos previo al suceso y posterior a el mismo no pudo recuperarse a los niveles anteriores, lo cual deja ver una dificultad de acceder a este tipo de contratos y podría explicar parte de sus resultados.

Se destaca también como la mayor variación en la cuenta de “Ingresos por pólizas de seguro y coaseguro” se encuentra en el último año de estudio, post estallido social, donde con un 31% a nivel de industria se obtuvo el mayor incremento en esta cuenta contable.

8.2 Resultados análisis cualitativo

Para analizar los resultados de las entrevistas a locales comerciales se crearon tablas de frecuencia en donde se buscaron coincidencias, conceptos o ideas que se repitieron entre los entrevistados, a fin de obtener respuestas a las interrogantes propuestas, las cuales se exponen a continuación:

Pregunta 1: Sobre el tipo de negocio a entrevistar.

Gráfico 3: Pregunta 1, Tipo de negocio



Fuente: elaboración propia

De las 15 entrevistas realizadas a locales comerciales, la mayoría de ellas corresponde a locales de venta de alimentos, minimarket y venta de artículos electrónicos.

Pregunta 2: Sobre el tipo de incidente o hecho de violencia visto recientemente.

Gráfico 4: Pregunta 2, Tipo de incidente

2. Tipo de incidente	
Categoría	Frecuencia
Robos	5
Delincuencia	4
Peleas callejeras / violencia en las calles / conflictos	3
Balazos	2
Disturbios /protestas	2
Vandalismo	1
Persona en situación de calle	1
Amenaza	1
Hurto	1
Drogadicción	1
Alcoholismo	1
Asalto	1
Artefacto sospechoso	1
N/D	2



Fuente: elaboración propia

Los incidentes más frecuentes vistos por los entrevistados corresponden a robo, delincuencia y peleas o violencia callejeras en general.

Pregunta 3: Sobre la tenencia o no de seguro contratado.

Gráfico 5: Pregunta 3, Existencia de seguro

3. Existencia de seguro	
Categoría	Frecuencia
No tiene	10
Incendio + accidentes laborales	1
Incendio + robo	1
Incendio	1
En análisis	1
Si cuenta con seguro, pero no da detalles	1



Fuente: elaboración propia

Destaca de la pregunta 3 que un 10 de los 15 entrevistados no cuentan con un seguro y 1 está en análisis.

Pregunta 4: Sobre la o las razones por las cuales no tiene seguro.

Gráfico 6: Pregunta 4, Razón de no tener seguro

4. Razón de no tener seguro	
Categoría	Frecuencia
Costos	6
No se da la cobertura necesaria	3
No hay oferta	1
No hay confianza	1
Es un local comercial	1



Fuente: elaboración propia

Dentro de las razones que se dieron por las cuales no se tenía contratado un seguro, la más significativa fue por costos.

Pregunta 5: Sobre la experiencia tratando con una aseguradora.

Gráfico 7: Pregunta 5, Experiencia con aseguradora

5. Experiencia con aseguradora	
Categoría	Frecuencia
Sin experiencia	2
Mala experiencia	2

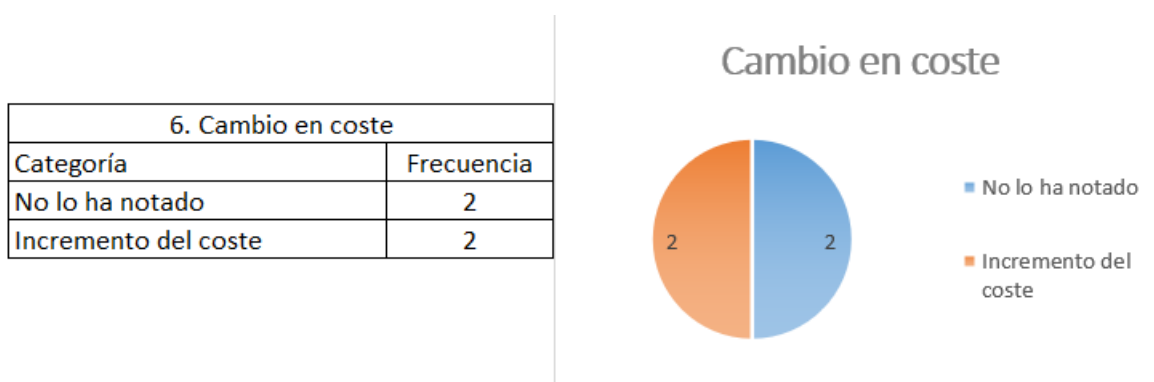


Fuente: elaboración propia

Esta pregunta se dirigió a los entrevistados que contaban con seguro sobre su experiencia tratando con la aseguradora, donde de las 4 respuestas 2 corresponden a una mala experiencia y las restantes no han tenido que pasar por esa situación.

Pregunta 6: Sobre cambios en el costo de los seguros

Gráfico 8: Pregunta 6, Cambio en coste

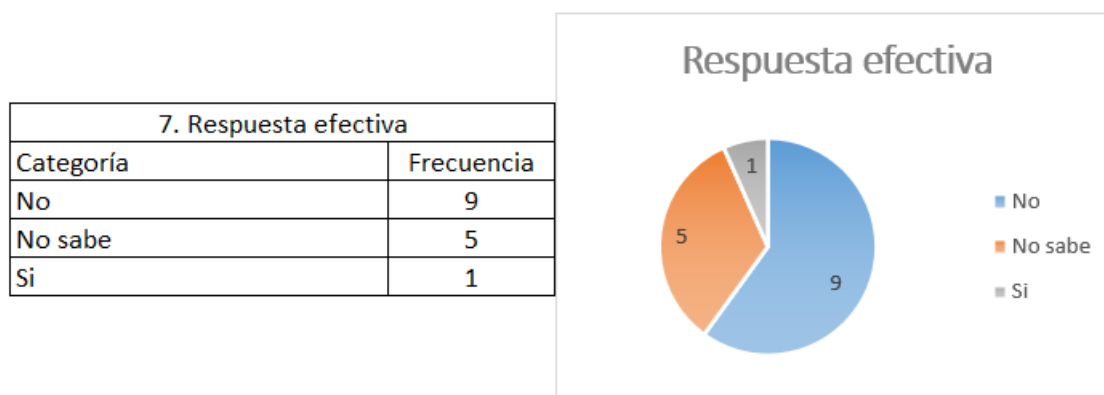


Fuente: elaboración propia

De los 4 entrevistados que tenían seguro, 2 notaron un incremento en el coste y los otros 2 no lo notaron.

Pregunta 7: Sobre una respuesta efectiva de las empresas de seguros en el área local.

Gráfico 9: Pregunta 7, Respuesta efectiva

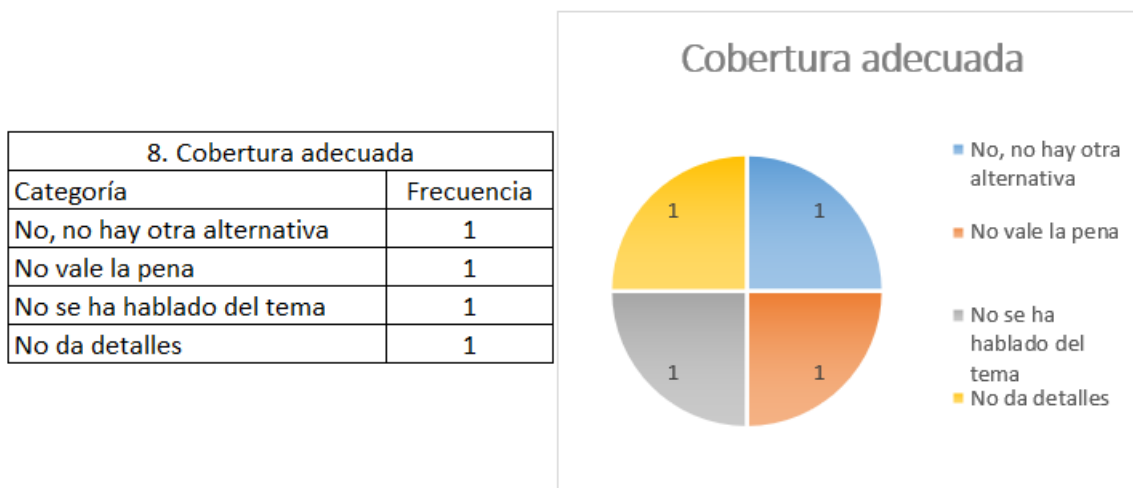


Fuente: elaboración propia

Destaca que 9 entrevistados no creen que las empresas de seguros han respondido de manera efectiva a las demandas de cobertura relacionadas con delincuencia o disturbios en el área local, 5 no sabrían responder y solo 1 respondió que si cree en una respuesta efectiva.

Pregunta 8: Sobre una cobertura adecuada con las pólizas actuales y adquirir más cobertura.

Gráfico 10: Pregunta 8, Cobertura adecuada

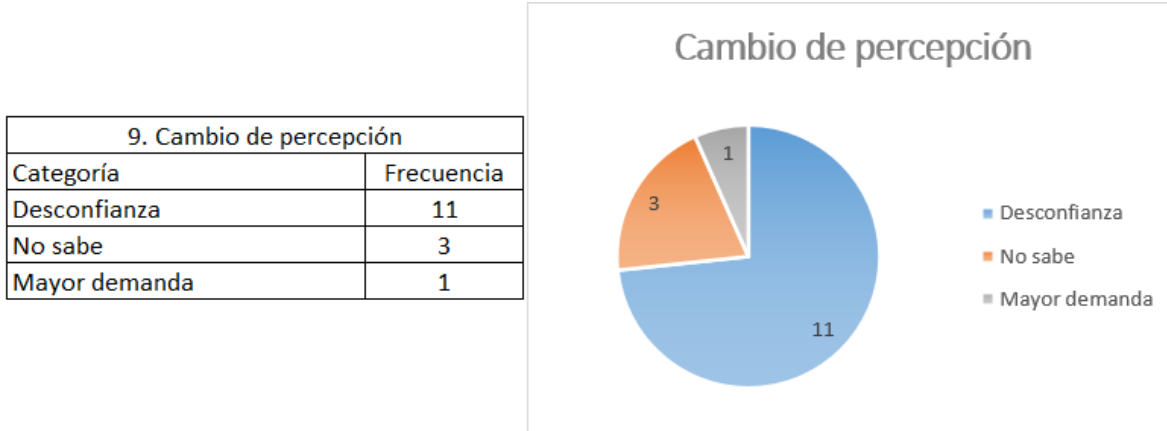


Fuente: elaboración propia

De esta pregunta para los locales que, si contaban con seguro, se tuvieron respuestas variadas, pero destaca que no se tenga otra alternativa o no valga la pena.

Pregunta 9: Sobre un cambio de percepción respecto de las empresas de seguro post estallido social.

Gráfico 11: Pregunta 9, Cambio de percepción

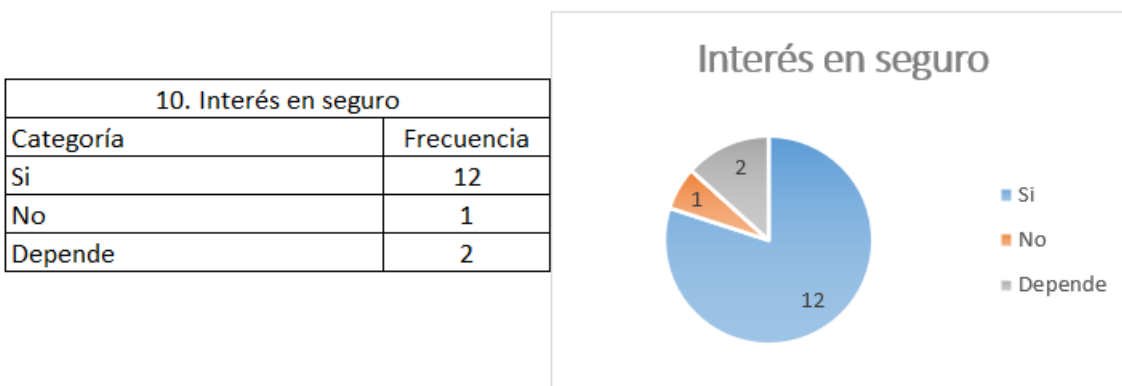


Fuente: elaboración propia

De la pregunta 9 se obtuvieron 11 de 15 respuestas las cuales indicaban una mayor desconfianza hacia las empresas de seguros, 3 no sabrían responder y una sugirió que percibe una mayor demanda.

Pregunta 10: Sobre adquirir un seguro personalizado para pymes.

Gráfico 12: Pregunta 10, Interés en seguro



Fuente: elaboración propia

Se destaca que 12 entrevistados respondieron afirmativamente respecto a su interés por un seguro especializado en pymes o pequeños negocios, 2 respondieron que dependía y solo 1 respondió de forma negativa.

Elementos destacables análisis cualitativo:

Se destaca la que, en la tercera pregunta, sobre si se contaba o no con un seguro, 10/15 entrevistados respondieron de forma negativa.

Se destaca que, en base a la novena pregunta, tras el estallido social hubo un aumento en la desconfianza hacia las empresas de seguros, pero de todas formas en base a la pregunta 10, se mantiene el interés en obtener un seguro.

8.3 Resultados entrevistas en FID

De las entrevistas realizadas en FID, respecto de la pregunta 3, común para todos los entrevistados sobre si han notado algún cambio en el comportamiento de los clientes post estallido social, podemos destacar lo dicho por el gerente de actuariado e IA “Es lo mismo en el fondo eso gatillo a que muchos compraran más seguros o los que no estaban asegurados que se aseguren y otros que ya tenían coberturas quizás revisaron que tan cubiertos estaban” (Adel Abed, 2023) y lo dicho por el gerente de Ramos Varios “Mira, el principal cambio es que antes no existía el miedo a que viniera una, un montón de gente te rompiera tu local te lo quemara, te lo robara porque eso no existía, existían cosas puntuales” (Patricio Palacios, 2023) para sostener que post estallido social se dio una mayor demanda de seguros, debido a una sensación de inseguridad generalizada a nivel de locatarios comerciales.

Respecto a los reaseguros, durante la entrevista realizada al gerente general se preguntó sobre la accesibilidad para optar a contratos de reaseguros, a la cual inició respondiendo “Super difícil, super difícil...” (Benjamín Lea-Plaza, 2023), el subgerente de finanzas, sobre la pregunta respecto del costo de la crisis respondió “Sí, pero mira ese ese valor ya es un valor super grande, pero hay que considerar que dentro de las compañías de seguros tienen, están reaseguradas” (Jorge Bravo, 2023), y sobre su experiencia consiguiendo contratos de reaseguro, el gerente de ramos Varios mencionó,

“Nosotros salimos con un PowerPoint, una presentación de Chile del mercado y toda la presentación era bonita, pues Chile, un país tranquilo, con flores iluminado, los chilenos somos tranquilos, somos los jaguares de Sudamérica es un país que están en vías de desarrollo y la y la presentación funcionó perfecto hasta el 19 de octubre Entonces afectó mucho ese proceso de negociación, afectó tanto el proceso de negociación que no logramos en la primera vuelta cerrar el ciclo, es decir, colocar el 100% de lo que necesitaba la compañía, del 100% colocamos solo el 32%” (Patricio Palacios, 2023)

Por lo que podemos decir en base a estas declaraciones que los reaseguradores fueron protagonistas en el pago de siniestros a raíz del estallido social y la dificultad de obtener contratos con estos aumentó post estallido social.

De la entrevista con la gerenta de siniestros, destacan sus comentarios sobre la existencia de un producto pyme,

“El producto pyme no ha sido un producto de venta masiva, entonces, quizás eso te puede dar para una reflexión el ¿por qué?, siendo un producto acotado, barato y fácil de entender, no tiene una venta masiva ahí, habría que preguntarse, por qué no pasa ¿es un problema de canales de distribución? ¿es un problema de poder comunicar? (Giannina Marcos, 2023)

La existencia de este producto puede abrir oportunidades en una demanda insatisfecha y poco explorada en la región de Valparaíso.

9. CONCLUSIONES

Para concluir esta investigación se procedió a comprobar las hipótesis planteadas:

H1: Las empresas más grandes tuvieron más pérdidas que las más pequeñas debido a su tamaño.

Las dos empresas más grandes consideradas dentro del estudio, BCI y Liberty respectivamente, tuvieron resultados muy diferentes durante los años de estudio, por un lado BCI mantuvo utilidades a lo largo de todos los años de estudio y Liberty entró en pérdidas hasta superada la crisis, llama la atención el comportamiento desigual en sus cuentas contables de “Participación del reaseguro en la reserva de siniestros en curso” en donde BCI mantiene un crecimiento dentro de esta cuenta terminando la crisis con reservas considerablemente mayores a previo estallido social, mientras que Liberty presentó un comportamiento totalmente inverso en dicha cuenta, lo cual en consideración a lo dicho por el gerente general y gerente de finanzas, sobre el rol de los reaseguradores en la crisis, indica que es un factor clave a considerar, quizás más significativo que el mero tamaño de la empresa, por lo que la primera hipótesis se considera refutada.

H2: Hubo un gran crecimiento en las pólizas emitidas tras el estallido social.

Si bien hubo crecimiento año tras año de las pólizas emitidas a nivel de industria en periodo observado, tras una disminución en los ingresos por pólizas de seguro y coaseguro en el periodo 2020 – 2021, se presentó el mayor salto en crecimiento durante el periodo 2021 – 2022, superado este hecho sociopolítico, por lo que se considera la segunda hipótesis como aceptada.

H3: Hubo un cambio positivo en la percepción de los locatarios comerciales respecto de los seguros generales.

En la pregunta 9 de la entrevista a locatarios comerciales, 11 de los 15 entrevistados manifestaron que su percepción hacia las empresas de seguros había empeorado tras estallido social, 3 no supieron que decir al respecto, por lo que se considera la tercera hipótesis como refutada.

Dentro de las ideas más destacables de la investigación se puede decir:

Si bien las empresas de seguros en general tuvieron muchas pérdidas debido al estallido social, el contar con contratos de reaseguro hizo que el impacto no fuera tan grave, a su vez los reaseguradores cambiaron su percepción hacia el país, dificultando así la obtención de nuevos contratos de reaseguro y encareciendo sus servicios, esto llevó a las empresas de seguros a incrementar sus precios y vender por separado el “riesgo político” asociado a disturbios y a tener que dejar de asegurar zonas de alta afluencia de personas.

Por parte de los locatarios comerciales de Valparaíso, existe una mayor desconfianza hacia las empresas de seguros, en donde no consideran que se esté dando la cobertura necesaria que ellos requieren, se observa también una predisposición mayormente positiva a adquirir un producto en lo deseable especializado en pymes, para poder aumentar su cobertura hacia el riesgo.

Desde FID durante la entrevista con la gerenta de siniestros surgió la existencia de un producto Pyme, pero según indica, no ha sido un producto de venta masiva a la cual propuso las interrogantes sobre si se estará comercializando correctamente y sea un problema de canal, esto abriría una oportunidad de intentar llevar este producto que ya existe hacia esta demanda insatisfecha para buscar un beneficio mutuo para ambas partes, FID amplía su cartera, obtiene contratos en una zona con mucha demanda y poca oferta, mientras que los locales comerciales de Valparaíso obtienen la cobertura que buscan.

10. RECOMENDACIONES

Como recomendaciones se sugiere estudiar la factibilidad por medio de estudios actuariales, la factibilidad de impulsar el crecimiento y venta del producto Pyme enfocándose en los locales comerciales de Valparaíso, la cual se presenta como una zona con demanda insatisfecha y con disposición a adquirir el producto vendido por las empresas de seguro, sería un sector del mercado interesante para investigar en consideración de la dificultad surgida luego del estallido social para adquirir contratos de reaseguros, los cuales estaban enfocados en cubrir grandes riesgos como podrían ser las grandes cadenas de supermercado.

Una implementación exitosa de este producto en la ciudad de Valparaíso podría ayudar a fomentar el crecimiento y desarrollo de la economía local, en base a lo expuesto por Anelena Sabater Castro (Sabater, 2017, n.p) al establecer la relación entre la industria del seguro y el PIB, además de poder ayudar a mejorar la percepción de los locales comerciales de Valparaíso sobre las empresas de seguros al ofrecer un buen servicio.

11. BIBLIOGRAFÍA

-Javier Núñez, 2017, Los métodos mixtos en la investigación en educación hacia un uso reflexivo.

12. WEBGRAFÍA

- 1) Claudia U. (Octubre, 2019). *Dura pérdida para el Metro: no tiene seguros para estaciones ni trenes*. CIPER Chile. Fundación CIPER. <https://www.ciperchile.cl/2019/10/24/dura-perdida-para-el-metro-no-tiene-seguros-para-estaciones-ni-trenes/>
- 2) (Murillo, M. V. (2021, August 6). *Protestas, descontento y democracia en América Latina*. Nueva Sociedad | Democracia y política en América Latina. <https://nuso.org/articulo/protestas-descontento-y-democracia-en-america-latina/>)
- 3) (Ros, L. (2020, June 8). *La muerte de George Floyd desata protestas contra el racismo y la violencia policial*. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200608/481662322957/muerte-george-floyd-desata-protestas-racismo-violencia-policial.html>).
- 4) (Menéndez, C. (2022, January 9). *COVID-19*. Euronews. <https://es.euronews.com/2022/01/09/covid-19-protestas-en-europa-contras-las-restricciones-y-la-vacunacion-obligatoria>)
- 5) (BBC News Mundo. (2019, October 20). *Protestas en Chile: 4 claves para entender la furia y el estallido social en el país sudamericano*. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50115798>)
- 6) (Ignacia Munita C., E. (Mayo, 2023). *Informe de GPS: Estallido social tuvo un costo de US\$3 mil millones para aseguradoras y superó crisis de otros países*. Emol. <https://www.emol.com/noticias/Economia/2023/05/12/1094815/informe-estallido-social-costo-aseguradoras.html>)
- 7) (Financiero, D. (Noviembre, 2021). *LA RESILIENCIA DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA Y LOS DESAFÍOS DE CARA A UN FUTURO INCIERTO*. Diario Financiero. <https://www.df.cl/brandcorner/reale-seguros/la-resiliencia-de-la-industria-aseguradora-y-los-desafios-de-cara-a-un>)
- 8) (MM, 2020, *Costo de seguros para empresas aumentan hasta 60% luego de estallido social*, <https://www.latercera.com/pulso/noticia/costo-de-seguros-para-empresas-aumentan-hasta-60-luego-de-estallido-social/X2JLUP6CBJF6LOUIFHAGV6WW4I/>)

- 9) (Juan Ignacio Álvarez, 2020, ¿Cómo impactará el estallido social en la industria aseguradora este año?, <https://www.diarioestrategia.cl/texto-diario/mostrar/1673393/como-impactara-estallido-social-industria-aseguradora-ano>)
- 10) (Sabater Castro, A. (2017). *El desarrollo del sector asegurador y el crecimiento económico: un análisis empírico para 47 países*. Economía y sociedad, 22(52), 88. <https://doi.org/10.15359/eyes.22-52.5>)
- 11) (Collino, J. (2023, January 9). 4 tendencias clave: ¿Para dónde va la industria aseguradora en Chile? Continuumhq.com. <https://blog.continuumhq.com/4-tendencias-clave-para-d%C3%B3nde-va-la-industria-aseguradora-en-chile>)
- 12) (F. Oliva y M. Flores, 2017, *La transformación de las compañías de seguros en la era digital*. Deloitte Uruguay. <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html>)
- 13) (Duck Creek. (2020, November 17). *Cómo la IA está impactando la industria de los seguros*. Duck Creek. <https://www.duckcreek.es/blog/como-la-ia-impacta-la-industria-de-los-seguros/>)
- 14) Infinita, G. (2019, November 7). *La historia del seguro de viajes en el mundo*. Geografía Infinita; Gonzalo Prieto. <https://www.geografiainfinita.com/2019/11/la-historia-del-seguro-de-viajes-en-el-mundo/>
- 15) *Los seguros surgieron con los egipcios al asegurar sus momias*. (n.d.). Nnespana.es. Retrieved October 5, 2023, from <https://www.nnespana.es/blog/ahorro-inversion/ahorro-para-ninos/como-se-inventaron-los-seguros-cuando-los-egipcios-aseguraban-a-sus-momias>
- 16) CÓDIGO HAMMURABI - Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2022, June 9). Comisión de Derechos Humanos del Estado de México; CODHEM. <https://www.codhem.org.mx/codigo-hammurabi/>
- 17) (Laura T. Soria, 2016, *El Seguro en la Antigua Grecia*. Lbsseguros.es. <https://lbsseguros.es/blog/?el-seguro-en-la-antigua-grecia>)
- 18) *El origen de los seguros: Roma, ciudades y contratos antiguos*. (n.d.). Nnespana.es. Retrieved October 5, 2023, from <https://www.nnespana.es/blog/ahorro-inversion/ahorro-para-ninos/como-se-inventaron-los-seguros-roma-las-primeras-ciudades-y-los-primeros-contratos>)
- 19) (Tecnolox as, I. N. (n.d.). Foro Lex. Portal Legal. Foro-lex.com. Retrieved October 5, 2023, from <http://www.foro-lex.com/ap/programa/?c=1ff1de774005f8da13f42943881c655f>)

- 20) (Toda, J. (1520331080000). Historia de LLOYD'S. El origen del Seguro. Linkedin.com. <https://es.linkedin.com/pulse/historia-de-lloyds-el-or%C3%ADgen-del-seguro-juanjo-toda>)
- 21) (Dr Guillermo De León Lázaro, 2019, La economía entre finales del siglo XIX y principios del siglo XX, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6883985>)
- 22) (*Nuestra historia*. (n.d.). Zurich.Cl. Retrieved October 5, 2023, from <https://www.zurich.cl/es-cl/conocenos/informacion/historia>)
- 23) (*Historia*. (2018, July 4). AACH. <https://portal2.aach.cl/nosotros/historia/>)
- 24) (*Qué es la CMF* - CMF Chile - Comisión para el Mercado Financiero Chile (portal). (n.d.). Cmfchile.cl. Retrieved October 5, 2023, from <https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/w3-propertyvalue-25539.html>)
- 25) (Navarro Lores, D, "¿Conflicto social o situación social conflictiva? ", en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Febrero 2012, www.eumed.net/rev/cccss/18/)
- 26) Johansmeyer, T. (2021, February 22). How 2020 protests changed insurance forever. World Economic Forum. <https://www.weforum.org/agenda/2021/02/2020-protests-changed-insurance-forever/>
- 27) Diario Financiero, 2020, Wwww.Df.Cl. Retrieved October 18, 2023, from <https://www.df.cl/empresas/retail/numero-de-supermercados-en-chile-cayo-en-noviembre-a-su-nivel-mas-bajo>
- 28) Crisis en Chile: pérdidas y oportunidades para el retail. (2020, February 6). Teamcore. <https://www.teamcore.net/es/recursos/crisis-en-chile-perdidas-y-oportunidades-para-el-retail/>

13. ANEXOS

Glosario:

Seguro: “Los seguros son contratos mediante los cuales, a cambio del cobro de una prima, la entidad aseguradora se compromete, en caso de siniestro, a indemnizar el daño producido o satisfacer un capital o renta.” (*Financiera, E. (n.d.). Los seguros: cuántos tipos existen y cuánto cuestan. BBVA. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/los-seguros-cuantos-tipos-existen-y-cuanto-cuestan/>*)

Seguro de vida: “Otorga una indemnización a los beneficiarios, en caso de fallecimiento del asegurado por una causa cubierta en la póliza.” (*Seguro de Vida. (n.d.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-propertyvalue-566.html>*)

Soap: “El Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) es un seguro exigido por Ley para transitar por las vías públicas del territorio nacional, que debe ser contratado por todo propietario de un vehículo motorizado, remolque, acoplados, casas rodantes u otros similares, al momento de adquirir su Permiso de Circulación.” (*CMF Educa - ¿Qué es el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)? (n.d.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-871.html>*)

Coaseguro: “El coaseguro es un acuerdo suscrito entre dos o más compañías de seguros para asegurar un bien o una actividad con un riesgo de un valor económico tan elevado que una única entidad no está en disposición de asumir, con el fin de distribuir los riesgos y homogeneizar la composición de su cartera.” (*¿Qué es un Coaseguro? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/c/que-es-coaseguro.html>*)

Reaseguro: “El reaseguro es un contrato de seguro mediante el cual una compañía aseguradora (cedente) pasa a ser asegurado de otra entidad aseguradora (reaseguradora), es decir, distribuye los riesgos y limita las responsabilidades que habría que asumir en caso de siniestro, cubriendo parcial o totalmente su coste. De este modo se protege ante la posibilidad que ocurra un siniestro de elevada cuantía,

que pudiera ocasionarle graves pérdidas económicas.” (¿Qué es un Reaseguro? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/r/que-es-un-reaseguro.html>)

Prima de riesgo: “La prima de riesgo es el importe a pagar por parte del asegurado derivado del coste real de la cobertura de riesgo que ofrece la compañía, y es la prima en base a la cual se calcula tanto la Prima Neta (o Comercial) como la Prima Total.” (¿Qué es la Prima de Riesgo? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/p/que-es-la-prima-de-riesgo.html>)

Prima neta: “La Prima Neta recibe también el nombre de Prima Comercial, siendo el resultado de aplicar a la "Prima de Riesgo", los gastos de gestión interna y externa, sin incluir los impuestos y recargos legales que recaen sobre la operación aseguradora.” (¿Qué es Prima Neta? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/p/que-es-prima-neta.html>)

Prima total: “Es el precio del seguro, que el Tomador paga. Incluye todos los impuestos y recargos legales que recaen sobre la operación aseguradora. Este precio se ha fijado teniendo en cuenta los datos de la póliza, con todas sus inclusiones, exclusiones y limitaciones y de acuerdo con el riesgo que el Tomador nos ha declarado.” (¿Qué es Prima Total? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/p/que-es-prima-total.html>)

Cobertura: “riesgo o evento que está cubierto en un seguro y por el cual, una vez este riesgo ocurra, la aseguradora paga una indemnización, suma asegurada o presta un servicio.” (Glosario. (n.d.). Vivasegurofasecolda.com. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.vivasegurofasecolda.com/seguros/glosario/>)

Póliza: “La póliza es el contrato del seguro, que contiene los derechos y obligaciones de cada una de las partes.” (Partes de una póliza de seguro. (n.d.). CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-1100.html>)

Siniestro: “Un siniestro es un suceso que ha quedado estipulado en el contrato del seguro ya que se prevé que pueda pasar causando daños a la persona asegurada o a sus bienes.” (*¿Qué es un Siniestro? (n.d.). Allianz Seguros. Retrieved October 4, 2023, from <https://www.allianz.es/descubre-allianz/mediadores/diccionario-de-seguros/s/que-es-un-siniestro.html>*)

Riesgo: “El riesgo es aquello que puede acontecer en un futuro, más o menos cercano, que está presente en cualquier actividad que se realice, y que preocupa por sus consecuencias.” (*¿Qué es el riesgo? (2021, April 20). Seguros y pensiones para todos. <https://segurosypensionesparatodos.fundacionmapfre.org/seguros/definicion-seguro-asegurar/el-riesgo-asegurar/>*)

Tabla 8: Cálculo de peso relativo en la industria

Año	2018	2019	2020	2021	2022
Total activo industria	\$1.539.547.782	\$2.422.542.461	\$2.484.865.572	\$2.716.756.523	\$2.850.762.633
Peso relativo BCI	30%	24%	26%	29%	32%
Peso relativo Liberty	32%	23%	20%	17%	19%
Peso relativo Southbridge	16%	26%	25%	25%	17%
Peso relativo Chubb	16%	22%	21%	20%	21%
Peso relativo Reale	6%	6%	6%	6%	6%
Peso relativo FID	0%	0%	2%	3%	6%

Fuente: Elaboración propia.

Modelo entrevista locales comerciales:

El estallido social de Chile en 2019 y su impacto en la industria del seguro.

Introducción: Esta entrevista tiene como objetivo comprender cómo los dueños de locales comerciales perciben a las empresas de seguros en un contexto post estallido social. Sus respuestas ayudarán a evaluar si estos eventos han influido en su percepción y confianza en las empresas de seguros. La información recopilada será utilizada con fines de investigación y análisis.

Preguntas:

1. Para empezar, ¿podría proporcionar una breve descripción de su negocio y su experiencia en el mismo?
2. ¿Ha experimentado recientes disturbios o episodios de delincuencia en su área local? Si es así, ¿podría describir algunos de estos incidentes y cómo afectaron a su negocio?
3. ¿Su local cuenta con algún tipo de seguro? De ser así, ¿qué siniestros riesgos cubre?
4. ¿Podría decir algunas razones por las cuales no cuenta con un seguro?
5. ¿Ha tenido que hacer reclamos a su empresa de seguros debido a daños o pérdidas relacionados con disturbios o actos delictivos en su negocio? En caso afirmativo, ¿cómo fue su experiencia al lidiar con su compañía de seguros?
6. ¿Ha notado algún cambio en la disponibilidad o el costo de los seguros comerciales desde el estallido social del 2019? ¿Podría compartir detalles específicos si los tiene?
7. ¿Cree usted que las empresas de seguros han respondido de manera efectiva a las demandas de cobertura relacionadas con disturbios y delincuencia en su localidad?
8. En su opinión, ¿las pólizas de seguro que posee actualmente cubren adecuadamente los riesgos asociados con saqueos y delincuencia? ¿Ha considerado la necesidad de adquirir pólizas adicionales para una cobertura más completa?
9. ¿Ha cambiado su percepción general respecto de las empresas de seguros luego de lo ocurrido el 2019? ¿Ha notado una mayor desconfianza o confianza hacia estas empresas?
10. ¿Cree que un seguro enfocado en pequeños y medianos negocios en donde usted pueda decidir a los riesgos que desea cubrir sería de su interés?

Agradecemos su participación en esta entrevista. Sus respuestas serán valiosas para comprender mejor la percepción de las empresas de seguros en el contexto post estallido social del 2019.

Entrevistas a locatarios comerciales

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 1:

Entrevista	1. Para empezar, ¿podría proporcionar una breve descripción de su negocio y su experiencia en el mismo?	Tipo de negocio	Categoría
1	Este negocio es una confitería y también venden (inaudible / vedestra?) en si se vende de todo, ¿ya?, es como un tipo minimarket, solo que no se vende alcohol, pero de todo lo demás vendemos.	Venta al menor, minimarket	Minimarket
2	El negocio consiste en la venta de artículos de carne, productos de carne, carnicería principalmente, mayoreo y al detalle, este local tiene 60 años, cumplimos este año, en mi caso personal llevo 30 años en este local.	Carnicería	Alimentos
3	El negocio en general es una heladería donde vendemos café helado y nuestro alrededor eh si, es riesgoso.	Heladería y cafetería	Alimentos
4	Es una hamburguesería, ya tenemos un ratito funcionando y la idea es proporcionar esos servicios a la gente que está por aquí cerca, también tenemos menús diarios.	Hamburguesería	Alimentos
5	Eh netamente venta de repuestos automotrices.	Venta al menor, repuestos automotrices	Repuestos automotrices
6	Vendemos cosas de aseo, ropa interior y calcetas al por mayor.	Venta al menor, ropa	Ropa
7	Mira, nuestro negocio básicamente está enfocado a todo que es reparaciones de artículos electrónicos y tecnológicos llámese celulares, tablets, computadores y mi desempeño en el local de trabajo vendría siendo jefe de sala de ventas y también vendedor de la misma.	Venta al menor, artículos electrónicos	Artículos electrónicos
8	Yo llevo 20 años aquí y nosotros nos dedicamos a la fabricación y elaboración de alimentos, que el producto fuerte nuestro son las empanadas fritas, es nuestro producto estrella.	Venta al menor, alimentos	Alimentos
9	Esto es una botillería, se dedica principalmente, el fuerte son las cervezas artesanales. Como te fijás tenemos cervecerías que son de acá de la región y otras de fuera y las que son internacionales: Estados Unidos, belgas, alemanas, etc. Yo llevo trabajando en locales un buen rato y antes igual trabajaba de vendedora y ahora estoy ayudando un poquito con el tema de la administración.	Botillería	Botillería
10	Mi experiencia, ¿pre o post estallido? (se responde que en total), generalmente efectivo lo describiría, como nunca muy aburrido, la gente es muy buena onda, yo aquí me siento muy insegura, han pasado cosas pero sigo pensando que puede repuntar.	Venta al menor, minimarket	Minimarket
11	Este negocio es una, partimos de una distribuidora de flores, no había en Valparaíso, estamos hablando de hace 30 años, (inaudible), y después tomamos la parte de la florería también, es distribuidora y florería al mismo tiempo y en el rubro que estoy acá como es muy grande el local, hicimos algunos artículos de decoración y mobiliario antiguo principalmente	Venta al menor, jardín	Artículos de jardín
12	Ah bueno llevo, haber cuanto años llevo, 9 años trabajando en Valparaíso y ha sido de, de sacrificio, me harlo trabajo, me ha ido bien, me ha ido mal, hartos cambios. El negocio se dedica a ventas de accesorios para celulares y fui una de las terceras en Valparaíso con el rubro en pedro montt sobretodo y mmm pasé por el estallido social, pandemia, marcha de muchos años antes del estallido social, robos, acá en Valparaíso. Antes la economía antiguamente era mucho mejor y ahora ha empeorado. Hay muchos vecinos con otro local, hice otro local después de la pandemia pero la suerte como que no nos ha acompañado mucho porque se me incendió otro el año pasado, que era el que tenía en Pedro Montt. Así que eso, ahora estoy acá, 2 años que llevo en esta dirección y está cada vez peor la forma de comercio.	Venta al menor, accesorios artículos electrónicos	Artículos electrónicos
13	Eh mi negocio está referido a todo lo que es venta de productos para la salud y la alimentación, básicamente nos dedicamos a público de la tercera edad y eso a grandes rasgos.	Venta al menor, artículos naturales	Artículos naturales
14	Era una peluquería, pero ahora solo vendemos los productos de la peluquería ya que se cambió un poquito más allá el salón oficial.	Venta al menor, artículos de estética	Artículos de estética
15	Ah bueno acá es una relojería joyería y bueno experiencia en cuanto al local digamos tengo como unos 15 años de experiencia y bueno el local es pequeño pero tenemos una clientela de como 20 años porque este local es antiguo así que en este negocio digamos viene la gente pero no por publicidad sino por lucas.	Joyería	Joyería

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 2:

Entrevista	2. ¿Ha experimentado recientes disturbios o episodios de delincuencia en su área local? Si es así, ¿podría describir algunos de estos incidentes y cómo afectaron a su	Conceptos destacados
1	Claro que si pues, nosotros estamos en una zona roja ¿ya?, la plaza de Ecuador es una zona roja, no descrita por las autoridades, no intervenida por las autoridades, aquí hay incidentes prácticamente a diario con los vendedores ambulantes, emm por lo cual los locatarios establecidos hemos estado todo el tiempo aquí solicitando que haya intervención, lo cual no se realiza, y lamentablemente el último incidente apareció en el diario la estrella, apareció en alerta noticias, un supuesto cumpleaños que hubo acá un poquito más acá, eh que no era tal, vinieron a balear a unas personas, casi lanzaron a unas muchachas por el balcón y esos son todos conflictos de comercio ambulante aquí y eso nos afecta, porque el hecho de que afuera haya un comerciante vendiendo lo mismo que yo vendo dentro de mi local, por el cual yo tengo que pagar arriendo, impuestos, pago mi patente, los empleados con contrato, la competencia es em, no hay competencia porque ellos no pagan nada entonces al estar afuera pueden acceder a un producto con un precio mucho más bajo, considerando que ellos no tienen que pagar nada de lo que tenemos que pagar los comerciantes establecidos y eso crea una competencia que no es tal, porque no hay comparación, entonces ellos ganan y nosotros perdemos, entonces claro, la delincuencia y los conflictos que se generan entre ellos por los poderes de la calle nos perjudican enormemente a los locatarios establecidos.	Balazos, delincuencia, conflictos
2	A ver eh, los disturbios, si hubo disturbios en aquel tiempo, incidentes, cuales cuales eran los incidentes, los incidentes fueron el cierre de calles, eh exceso eh bueno había que hacerlo, eran bombas lacrimógenas eh teníamos que cerrar el local, medio día el colar estaba cerrado y era imposible seguir atendiendo, por lo tanto, hubo muchos das entre esos meses en que había que cerrar temprano, obviamente al personal se le pagó como corresponde, pero hubo que cerrar temprano	Disturbios
3	Sí, eh balazos, balazos y peleas callejeras	Balazos, peleas callejeras
4	Bueno disturbios en estos momentos no hemos tenido últimamente, pero si hay mucha delincuencia, mucha delincuencia mucho vandalismo.	Delincuencia, vandalismo
5	Solamente al frente en el supermercado, todos los días hay robos al frente en el supermercado, los delincuentes salen peleando con los guardias.	Robos
6	No, por acá no.	N/D
7	Mira, de delincuencia no te podría decir como tal, pero si fuimos víctimas de una persona en situación calle que daño parte de nuestro mobiliario exterior pero que no resultó ser nada más grave y lo otro, cuando se hacen las protestas llegan hasta la plaza Victoria pero nunca casi nunca llegan hasta acá, más que eso.	Persona en situación de calle
8	Últimamente no, pero si he tenido 2 incidentes importantes acá, 2 veces han entrado a robar de noche, más que nada destrucción lo que han hecho y claro que ha afectado porque afecta monetariamente en todo lo que tienes que invertir para volver a funcionar	Robo
9	Nosotros no, acá como negocio no, ninguno la verdad. Si en el sector por supuesto como es muy turístico siempre hay un poco más de delincuencia, pero acá como negocio no, finalmente acá es muy tranquilo, acá en ureloa por lo menos en los locales, no se te te tocara entrevistar otro local, pero es muy tranquilo	Delincuencia
10	Sí, post estallido existen más delincuencia en cuanto lanzazos, robo, robo a propiedad privada, no aquí mismo pero cerca, bueno si también aquí han entrado a robar a muchos locales últimamente. Eh más que nada, existe mucho abandono policial.	Delincuencia, robo
11	Todos los días. Si mira, esto partió, bueno había delincuencia, pero principalmente esto partió después del día 19 de octubre en Valparaíso y ha sido ininterrumpido y solo paró en pandemia, en pandemia igual se metieron a robar pero no tanto, había vigilancia. Pero ha sido, eh, algo de todos los días. Te cuento anécdotas como, no sé, me roban una corona de flores para un muerto determinado en la entrada del local y se la roban, entra gente todos los días a robar, pequeñas cosas, pero están haciendo un daño más o menos cuantioso porque es todos los días. No hay resguardo policial, tu llamas y aparecen, no sé, 8 o 10 horas después. A nosotros nos entraron a robar, 3 años atrás, entraron durante la noche, estuvieron toda la noche dentro del local y al otro día nos dimos cuenta a las 8 de la mañana y carabineros llamamos inmediatamente y carabineros apareció a las 3 de la tarde. Osea hubiéramos abierto el local mientras ellos llegaban. Allí te cuento una experiencia que tuvimos con las, eh, las aseguradoras. Te obligan a, bueno, en el contrato que teníamos nosotros, había 3 causales, una teníamos digamos rejas, que las teníamos, tener contratado un sistema de seguridad, con cámaras, y pero no sirven las cámaras de las personas, tiene que ser contratar el servicio externo y el tercero, tienes que tener de 3 tienes que tener 2, y el tercero es tener un guardia de seguridad las 24 horas del día, osea, para una empresa pequeña como la nuestra no, no, no se justifica.	Robo
12	Bueno a mí en diciembre me robaron 4 veces. Me quiebran las vitrinas, aquí hay conserje, estoy al lado de intendencia, pero aun así igual todos los viernes también en la noche aquí en este sector que es al lado de la cumming, después, aquí siempre hay problema y siempre estas con el temor de que algo te puede pasar. Me han sacado cosas de las manos, me han amenazado, hartas cosas me ha pasado aquí en esta calle.	Robo, amenaza
13	De todo tipo, hurto, eh, al local comercial propiamente tal, violencia en las calles, protestas, porque estos locales están en frente de la intendencia regional, protestas de todo tipo, innumerables decir cuáles y em, también em, mucha drogadicción y alcoholismo por el sector.	calles, protestas, drogadicción, alcoholismo
14	Bueno el otro día al frente asaltaron a una niña y hace como 2 semanas hubo como, hubo un artefacto sospechoso en el banco estado así que también lo tenían cerrado que está un poquito más allá así que también daba miedo.	Asalto, artefacto sospechoso
15	Recientemente no. Pero esto se espera en cualquier momento porque la delincuencia a todo nivel así que uno siempre está atenta, pero hasta este momento hace un tiempo atrás que no ha pasado.	N/D

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 3:

Entrevista	3.¿Su local cuenta con algún tipo de seguro? De ser así, ¿qué siniestros riesgos cubre?	Tipo de seguro
1	Si, si tiene seguro de incendio y lo tenemos también los seguros de accidentes laborales, que obviamente siempre tiene que tenerlos una persona que trabaja establecido y em, solamente eso.	Incendio, accidentes laborales
2	Para este tipo de local comercial, yo como dueño socio de este local comercial no tengo eh compañía de seguro, no tiene respaldo, el edificio tiene seguro, eh la familia tenemos un edificio, contamos la familia posee un edificio en donde una vez terminado el ósea el contrato y hubo que renovarlo eh el aumento fue 3 veces o 4 veces más que el contrato anterior y había que hacerlo.	No tiene
3	*Niega con la cabeza y gesto de manos.	No tiene
4	No, no tenemos seguro.	No tiene
5	No, no tengo seguro.	No tiene
6	Seguros no, solo tenemos alarma.	No tiene
7	Mira, de momento estamos en el análisis de un seguro por lo mismo de que nunca se sabe cuando nos puede pasar, a raíz del mismo estallido social, es probable de que puedan saquear este tipo de locales al ver que tiene algún tipo de material tecnológico, ya sean parlantes, teléfonos, etc.	En análisis
8	No, seguro no tengo. Acá en el local no	No tiene
9	Esa información no te la puedo dar, pero si contamos con seguro.	Si cuenta con seguro, pero no da detalles
10	No cuenta con seguro	No tiene
11	Bueno aquí en Valparaíso soy uno de los pocos yo creo, en esta zona por lo menos, que tiene seguro contratado, tengo un seguro de incendios. No nos quieren vender, osea, no, si tú vas seguramente aquí cerca, muchos locales no tienen eso, seguro de incendios, porque las aseguradoras no quieren, nos tienen zona roja para ese tipo de seguros. Y lo encuentro bastante injusto porque lucran en todos los lugares en diferentes zonas del país, y en estas zonas que son patrimoniales debiera haber una obligación de también em, de poder asegurarnos. No es que no te quiera vender, osea, no existen, no te quieren vender los seguros a los locales en esta zona -¿O se lo ofrecen demasiado caro? Ni siquiera eso	Incendio
12	Seguro acá, no, no hay de hecho me han robado como te comenté y he tenido que pagar con mi bolsillo entonces mi descuento (no se entiende), porque como no lo pasé por gasto sino que fue por mí, solo es un costo que tomé yo.	No tiene
13	No, aquí para este local no tenemos seguro.	No tiene
14	Sí, cubre incendios, robos eso es lo que cubre incendios y robos	Incendio, robo
15	No, seguro no cubre las joyerías, ningún tipo.	No tiene

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 4:

Entrevista	4.Podría decir algunas razones por las cuales no cuenta con un seguro?	Razones
1	N/D	Si tiene seguro
2	Porque es un local comercial, los locales comerciales no tienen seguro	Es un local comercial
3	Por los costos, son demasiado caros.	Costos
4	Lo que pasa es que las principales fallas o las principales eh por decirle, si fallas, que pudiésemos tener o riesgos que pudiésemos tener no los cubre el seguro y si los cubre la prima es demasiado alta como para cancelarla, la mayoría de los negocios que están funcionando en Valparaíso prácticamente están funcionando con muy bajo margen de ganancia porque no, no da como para más, no hay inversión pública, el incentivo a los clientes y al comercio es muy malo en Valparaíso.	No se da la cobertura necesaria + costos
5	Solamente por economía, por costos.	Costos
6	Porque no creo en los seguros, uno gasta plata y al final nunca te cubren con nada.	No hay confianza
7	N/D	En análisis
8	Mira son varios los motivos. Una porque los seguros hoy en día no están cubriendo, digamos, ciertas necesidades que son importantes por la cantidad de robo que están existiendo acá. Lo que sí tengo es alarma, pero más de eso no.	No se da la cobertura necesaria
9	N/D	Si cuenta con seguro, pero no da detalles
10	Em, la verdad es que pos estallido las ventas bajaron mucho entonces no me siento como que no tengo aún la capacidad de quizás pagar un seguro, ya que me significa un gasto que no estoy, que en estos momentos no puedo hacer pero yo hice un gasto pre-estallido como en un momento justo entonces tampoco siento que necesite tanto el seguro ya que tengo 2, ahora tengo 2 cortinas en la entrada entonces tengo 2 y de cierta forma me siento un poco más segura pero no quita que me pueda pasar algo pero en estos momentos con seguro paso.	Costos
11	N/D	Si tiene seguro
12	Porque no asegura, porque es caro y porque la economía no está para comprar un seguro, por eso	No se da la cobertura necesaria + costos
13	Porque salen muy caros y por el nivel de venta de los productos que vendemos no nos da para pagarlos.	Costos
14	N/D	Si tiene seguro
15	Eh que las aseguradoras no aseguran las relojerías y joyerías por el riesgo, por alto riesgo entonces no aseguran las joyerías.	No hay oferta

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 5:

Entrevista	5.¿Ha tenido que hacer reclamos a su empresa de seguros debido a daños o pérdidas relacionados con disturbios o actos delictivos en su negocio? En caso afirmativo, ¿cómo fue su experiencia al lidiar con su compañía de seguros?	Experiencia
1	Afortunadamente no, todavía no he tenido que lidiar con eso.	Sin experiencia
2	N/D	
3	N/D	
4	N/D	
5	N/D	
6	N/D	
7	*En análisis	Sin experiencia
8	N/D	
9	No, no	Sin experiencia
10	N/D	
11	Bueno, eso es lo que te comenté, cuando entraron a robar. Yo en realidad tomé el seguro más por el incendio que por el robo. Em, pero en el caso de seguro con robo tenías que cumplir con esas tres causales y obviamente no respondemos.	Mala experiencia
12	N/D	
13	N/D	
14	El año pasado se metieron a robar acá y la verdad es que no actuó la empresa, no llegó nadie, de hecho, llegó primero carabineros y ahí fue cuando se cambió de empresa. Ahora están con otra empresa de seguridad, ya que ni siquiera se asomaron, no sirvió.	Mala experiencia
15	N/D	

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 6:

Entrevista	6.¿Ha notado algún cambio en la disponibilidad o el costo de los seguros comerciales desde el estallido social del 2019? ¿Podría compartir detalles específicos si los tiene?	Cambio en coste
1	Efectivamente, mira, los seguros ponte tú, eh un seguro antes tu podías comprar un seguro no sé en una prima de 5.000 pesos mensuales, 7.000 pesos mensuales, desde el estallido social en adelante, el incremento es del 200% al 300% en cualquier aseguradora, si tu antes podías contratar por un precio económico, por un bajo precio, a pesar de estar en Valparaíso que es una zona de incendios, hoy por hoy después del estallido social eso se incrementó de un 200%, 300% lo que hace imposible hacer un cambio de seguro, lidiar con otro seguro, ya, yo lamentablemente tuve que mantener el mío, pero no, si no, no lo tendría si no fuera porque es una zona igual como te dije roja.	Incremento del coste
2	N/D	
3	N/D	
4	N/D	
5	N/D	
6	N/D	
7	En análisis	N/D
8	N/D	
9	No	No lo ha notado
10	N/D	
11	Debieran ser, no sé, porque yo lo tengo tomado de antes y claro no he cambiado la (inaudible, ¿la prima?) mucho	No lo ha notado
12	N/D	
13	N/D	
14	Sí, si subieron. La verdad no me sé el monto exacto, pero yo los estaba comparando ya que tenía que buscar otro para el otro local nuevo y subieron hartito, ponte tú yo creo que un 30% más o menos, sobre todo en este sector. Como 40% si subieron los seguros.	Incremento del coste
15	N/D	

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 7:

Entrevista	7.¿Cree usted que las empresas de seguros han respondido de manera efectiva a las demandas de cobertura relacionadas con disturbios y delincuencia en su localidad?	Respuesta efectiva
1	No, yo tengo compa... conocidos de locales que lamentablemente no, no tuvieron la respuesta adecuada de las compañías de seguros, por eso también hay tanto comercio cerrado, aparte de que también como te digo, los seguros subieron mucho, entonces después hubo mucha gente que después tuvo pérdidas, no contrató seguros porque son muy caros y lamentablemente los locales ahí están, cerrados. Si se incendian o si se les meten a robar, pierden nomas.	No
2	No lo sé, y no tengo seguro.	No sabe
3	Creo que sí, más detalles no te podría dar, pero creo que si se ha visto.	Sí
4	No, no creo.	No
5	Lo desconozco.	No sabe
6	No, no creo.	No
7	Mira, yo por lo menos no me he enterado de nada local, pero si a nivel nacional se ha visto bastante en la prensa de que algunas compañías de seguros no se están haciendo cargo porque supuestamente sus pólizas y sus condiciones no establecen daño por disturbios o manifestaciones.	No
8	Yo creo que no, que les falta todavía. Y eso no se los echo tanta la culpa a las agencias de seguro si no más que nada al exceso de delincuencia que hay en este momento que no se da abasto	No
9	En nuestro caso no nos ha afectado.	No sabe
10	Mmm solo tengo experiencia, osea yo no tengo personalmente, pero sé que locales vecinos tienen, carabineros se ha hecho presente de alguna forma pero tengo conocimiento de por ejemplo que hay otro negocio que fue asaltado, la aseguradora mandó policía, policía llegó y no vió al ladrón, el ladrón espero que se fueran y listo después se fue de aquí nomas.	No
11	No estoy al tanto de eso, no lo sé. Eh, es que no, como te digo yo, me entraron a robar al local pero no sé como actúan las compañías de seguro con los disturbios que han habido ahora porque no teníamos seguro la mayoría de los locales para este tipo de eventos, no sé si lo habrán subido. Yo supongo que sí. No lo sé, la verdad.	No sabe
12	Bueno en el estallido social cuando trabajaba en pedro mont en ningún momento se presentó una empresa de seguros, yo nunca lo vi y estaba en una galería así que tampoco fue por la misma persona que trabajaba ahí en la galería y nunca, eh, he tratado de verlo con personas de seguros pero no ha ido más allá por el tema del dinero porque están malas las ventas, por eso que no me he acercado a ningún eso, y las empresas de seguro tampoco las he visto porque el edificio en el que estábamos era muy antiguo y lo que realmente aseguran las empresas las empresas son los productos no el lugar siniestrado.	No
13	No	No
14	Em no, porque de hecho no se hicieron cargo y al final tuvimos puras peleas y estamos en demanda, no hicieron nada.	No
15	No he sabido de eso, no, no he sabido porque nosotros estamos acá, pero de los otros locales no nos preocupamos y no sabemos si ellos tienen seguro y si le han respondido de alguna manera y no sabría decirte porque por lo mismo, nosotros no tenemos seguro.	No sabe

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 8:

Entrevista	8.En su opinión, ¿las pólizas de seguro que posee actualmente cubren adecuadamente los riesgos asociados con saqueos y delincuencia? ¿Ha considerado la necesidad de adquirir pólizas adicionales para una cobertura más completa?	Cobertura adecuada
1	Mira, yo no tengo como te dije la de robo, tengo la de incendio, pero no consideraría ni siquiera contratarlo porque es muy caro, es muy caro entonces, ya llegamos a un momento en que la seguridad se la da uno mismo nomas, si uno ve un acto delictual se queda adentro nomas, porque en realidad contratar una póliza de seguros para estos eventos, mira por las experiencias que yo he visto de mis compañeros, no vale la pena, porque no te asegura, el seguro no te asegura que tu vas a recuperar tu mercancía.	No vale la pena
2	N/D	
3	N/D	
4	N/D	
5	N/D	
6	N/D	
7	*En análisis	N/D
8	N/D	
9	*No da detalles	N/D
10	N/D	
11	No, es mucha más baja del valor que tengo en el local. Lo que pasa es que me, em, me ofrecieron esa prima que era la única que podían darme, no tengo muchas alternativas. Yo hubiese puesto más, me colocan más restricciones. Me evalúan todo, completo, todo lo que tengo me empiezan a revisar todo, eh, y me ponen muchas trabas. Es como que me dieron una prima así, básica. Así que no se po, hay un incendio suponte, me pagan 30 millones y tengo mucho más pero no hay, no tengo otra alternativa	No, no hay otra alternativa
12	N/D	
13	N/D	
14	Yo creo que incendios puede ser, pero saqueos no. La verdad es que no se ha hablado del tema, pero yo creo que se va a ser porque igual es medio inseguro los locales acá, por si acaso.	No se ha hablado del tema
15	N/D	

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 9:

Entrevista	9.¿Ha cambiado su percepción general respecto de las empresas de seguros luego de lo ocurrido el 2019? ¿Ha notado una mayor desconfianza o confianza hacia estas empresas?	Cambio de percepción
1	Más desconfianza pos, se aprovecharon, hay un aprovechamiento importante y en todo sentido, tanto como para los seguros en locales, como para la gente común y corriente, los seguros para vehículos, por ejemplo, también, pero no para nada, las aseguradoras son unos sinvergüenzas.	Desconfianza
2	Eh si, vi que existía un aprovechamiento, las cosas no pueden triplicarse o cuadruplicarse a un valor original siendo que nada había subido en esos tiempos, una vez pasado el estallido e iniciado el famoso covid, eh esto este sector pasó a ser un punto rojo dentro de lo que es compañía de seguro por lo tanto fue castigado bastante fuerte, de hecho puedes ver también que hay locales comerciales en este sector, Condell Bella Vista que aun no edifican porque nada les es seguro, obviamente cualquier cosa que hagan tiene que ser a base de compañía de seguro.	Desconfianza
3	Yo creo que hay más demanda, ya que hay, por el hecho de haber mucho disturbio la gente se está más como protegiendo, ya sea personal o empresarial.	Mayor demanda
4	Claro, muchísima más desconfianza.	Desconfianza
5	Si yo creo que hay una cierta, una cierta desconfianza, por el alza de las primas, de los costos de los seguros, entonces eso te hace hacer, desconfiar.	Desconfianza
6	No creo en las empresas de seguros, solo para sacarte plata.	Desconfianza
7	No la verdad que no porque las compañías de seguros son pirañas, si bien tu les pagas para que te brinden un servicio y te tengan aseguradas tus cosas, tu básicamente tienes que tener a tu corredor de seguros mientras esté ocurriendo el desmán para que te crean en las condiciones que fue y es muy dificultoso para el comprador del seguro poder hacerlo efectivo de una manera total y de manera transparente y rápida, siempre hay un papeleo de por medio.	Desconfianza
8	Sí, de todas maneras, me dan un poco de desconfianza porque no cubre, no cubre lo que uno digamos los requerimientos de las cosas que ellos prometen al momento de cuando uno firma el contrato	Desconfianza
9	Yo me imagino que lo locales que si han tenido perjuicio al respecto si han sufrido consecuencias y han notado variación pero como te digo no es el caso del negocio en el que nos estás entrevistando	No sabe
10	En cuanto aseguradora no sé en realidad, como no contraté jamás un seguro, pero después de escuchar esas 2 cosas no sé si me da tanta confianza, prefiero poner mi propia cámara y, estar más o menos, ser yo quien haga la vigilancia, no sé si eso sirva de algo pero en estos momentos no sé si un seguro me serviría	Desconfianza
11	Bueno siempre ha existido, siempre he tenido desconfianza de estas empresas porque siempre te buscan el resquicio hasta te colocan mucho, mucho problema para poder pagar alguna eh alguna, cuando digamos cuando hay problemas. Tratan de, al igual que los seguros de autos, tu, para contratar el servicio no hay problema pero cuando tú, es complicado.	Desconfianza
12	Ni idea porque nunca he trabajado con seguros y jamás he visto un tipo que trabaje con eso y ninguno de los locales de Valparaíso en los cuales yo he estado, nunca, y yo he estado en varios locales de galería sobre todo y jamás he escuchado que aseguren los edificios.	No sabe
13	Han variado sus políticas notablemente traspasando sus costos a los usuarios, em, el caso más notorio en el área automotriz que un auto de 25 millones te lo aseguraban antiguamente en 100.000 pesos ahora mínimo son 300.000 pesos por el mismo auto así que ahí se ve el traspaso que han hecho al usuario y ellos manteniendo sus márgenes.	Desconfianza
14	Más desconfianza porque la verdad esa vez cuando se metieron a robar acá como que dieron a entender si no habían sido los mismos del local porque habían robado cosas muy específicas, pero igual esto era un salón y podía entrar cualquier persona y ver donde estaba todo. Así que están bien desconfiado todo.	Desconfianza
15	No, no sé, porque no estoy inscrita, no cubre y no tengo idea si ha, si ha sido satisfactoria su función, la verdad no lo sé porque nosotros no tenemos seguro.	No sabe

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas a locales comerciales, pregunta 10:

Entrevista	10.Cree que un seguro enfocado en pequeños y medianos negocios en donde usted pueda decidir a los riesgos que desea cubrir sería de su interés?	Interés en seguro
1	Claro que sí, si, si hubiese algo así que fuera específico, que pudiera cubrir y que fuera obviamente a un precio accesible para pequeñas empresas, para pymes o mini pymes claro que sí, pero no existe jeje.	Si
2	Si, así es	Si
3	Yo creo que, si porque por el hecho de que el mismo estallido social se quemaron muchos locales, entonces mucha gente está tomando seguros a eso mismo, al saqueo y a la quema del local.	Si
4	Por supuesto, eso sería lo ideal, de hecho yo creo que por eso la mayoría de las personas no toman un seguro porque la mayoría de los riesgos a los que tu te estás enfrentando o no los cubre o la prima resulta ser demasiado costosa.	Si
5	Si podría ser.	Si
6	No.	No
7	Si, si porque puedes tener la opción de la selección, por ejemplo, yo quiero tener aseguradas mis máquinas, aseguro mis máquinas que es lo que me genera dinero, uno de mis fuertes, si yo puedo seleccionar que cosas puedo respaldar y asegurar, por supuesto que me interesa.	Si
8	Claro que sí, porque ahí uno está decidiendo, obvio que sí	Si
9	Nosotros ya tenemos seguro, pero creo que sí.	Si
10	Posiblemente sí, porque al menos en mi caso podría ser de robo, pero si es que funciona porque si es que no funciona, claro lleva tiempo ver si funciona y ver realmente si necesitas a alguien venir y violar el espacio para saber si realmente funciona, entonces al final nunca es algo seguro porque ciertamente tu no esperas que alguien venga y te asalte, el seguro está ahí por si acaso no esperas nunca usarlo.	Si
11	Por supuesto, Valparaíso como ciudad patrimonial debiera tener un resguardo mayor, eh, y no lo hay, nosotros, en algún momento estuve un buen tiempo en la cámara de comercio y solicitamos tener un seguro justamente para el sector patrimonial, para todo estos lugares de Valparaíso, tú sabes, se quemó un local y se quemó la cuadra completa y de hecho tú ves todos los días hay un incendio, estos son locales muy antiguos y no tienen los resguardos necesarios entonces cuando se incendia un local se pierde todo. Y lo intentamos y yo justamente lo que te comentaba al principio de que debiera haber una norma que obligara a los seguros así como lucran eh como corresponde está bien lucrar pero si un universal de digamos para cubrir en caso de estos locales que son patrimoniales en el fondo.	Si
12	Claro que sí, por ejemplo, la parte eléctrica que incluso hubo un incendio en este mismo edificio hace un mes atrás que fue en un apartamento que gracias a Dios no pasó a mayores, pero eh, claro lo tomaría en caso de que pudiera cubrirlo lo necesario, eso.	Si
13	Eh, depende, mucho depende de qué, cobertura de van a ofrecer ellos como compañía de seguro, cuanto es el tiempo que se demoran en responder, quien va a ser el tasador de la compañía de seguros, si es alguien que tiene estudios o alguien que ellos prepararon y que también tiene mucho que ver con el sector con en el que estés ubicado porque si es una zona de alto riesgo obviamente el tasador te va a subir la prima o te la va a bajar si un sector relativamente tranquilo, te va a bajar la prima. Entonces influyen muchos sectores en lo que es un seguro y para negocios que son, como se llama em, de mayor rotación obviamente un seguro será más alto que en un pequeño local comercial.	Depende
14	Sí, de hecho, sería más específico porque uno podría agregar más cosas y quitar algunas que quizás no sean necesarias, sí sería entretenido, sería mejor.	Si
15	Yo creo que sí, si de repente pudiesen tener una cobertura buena, una prima, una cuota buena, quizás de alguna manera tendría seguro, pero al parecer creo que inclusive la cuota, el pago mensual si uno quisiera asegurar creo que es demasiado alto para la ganancia del negocio, entonces no convendría tampoco.	Depende

Fuente: Elaboración propia.

Entrevistas cargos estratégicos FID

Entrevista a Gerente General

1. ¿Podría contarnos sobre su experiencia en la industria de los seguros, su cargo actual y qué labores desempeña para FID Seguros?

Ah ya fácil llevo 20 años trabajando en seguro es la mayor parte profesional hoy día soy gerente general de la compañía y tengo que bueno mi responsabilidad fundamentalmente son todo el gobierno corporativo de la compañía reportar al directorio la representación legal la definición de todas las estrategias objetivos y administración general de la compañía.

2. FID Seguros inició sus operaciones en 2020, post estallido social, de qué manera cree que pudo haber afectado el estallido social en el desempeño que ha tenido la empresa respecto al resto de la industria que ya estaba desde antes?

Mira eso la, el resto de la industria que estaba antes tuvo pérdidas muy grandes, tuvo siniestros muy grandes especialmente las compañías que están que tienen presencia en negocios comerciales eh nosotros no tuvimos ese problema digamos de tener que estar administrando una gran cantidad de siniestros complejos también los siniestros fueron por la naturaleza de los siniestros fue eh complejo también la relación con los reaseguradores tampoco tuvimos ese problema por lo tanto en ese sentido nos favoreció también estábamos muy muy bien preparados para eso y para incluso para la para la pandemia porque las características de tecnología de la compañía permitían hacer teletrabajo sin ninguna sin ninguna diferencia con respecto a otros temas, entonces eh con a otras modalidades de trabajo y lo que sí nos costó más, eh conseguir resaseguro, una compañía sin historia y ahora que estaba la embarrada en Chile entonces si hubo, los aseguradores si estaban super reacios a dar capacidades entonces eso sí nos complicó un poco la vida.

3. ¿Cómo cree que el estallido social del 2019 y el aumento de la delincuencia han impactado la percepción de los locales comerciales respecto a las empresas de seguros?

Mira me acuerdo que cuando estábamos partiendo con el con la compañía como había pasado hace poco el estadio social y de hecho estaba como estaba en desarrollo e, muchos varios corredores me mencionaron que los llamaban eh personas que nunca habían tomado un seguro, pequeños negocios que daban a la calle y que nunca habían tomado seguro y que ahora estaban pidiendo seguro te fijas y el problema era que en ese minuto las coberturas sobre todo el 2020 las coberturas de riesgo político se empezaron a cobrar aparte y porque antes esa cobertura se regalaba en la práctica iba como dentro del paquete y nunca se tarficó, entonces estaba metido dentro la cobertura de incendio pero después de eso eh los aseguradores se pusieron más más fregado llegaron con nuevas políticas de suscripción y que tuvimos que adoptar nosotros como compañía y eso incluía primero eh cobertura restringida con pago de prima y además con zona con una obligación no es cierto ir seleccionando muy bien cuáles son las zonas en que se producían los riesgos entonces, si bien había mayor demanda también la oferta estaba más restringida había mucha exposición, farmacias las saqueaban a cada rato un desastre, yo no sé si seguramente las farmacias después cuando renovaron coberturas no les dieron riesgo político claro

4. ¿Desde su punto de vista, cuál ha sido algún cambio en el comportamiento de los clientes si se les compara a antes del estallido social del 2019?

No fijate o sea fuera del o sea obviamente que la percepción de riesgo ha sido más importante, pero desde la perspectiva nuestra eh los clientes porque yo te puedo decir que los clientes pueden tener una actitud distinta, pero no necesariamente en términos de su relación con las compañías de seguro compañía seguro siguen eh han seguido pagando su eh su pólizas de repente reclaman porque uno debe ponerle eh mayores restricciones por el riesgo político, pero bueno tampoco es que es que haya habido una un pánico colectivo, así que nos hayamos llenado de solicitudes de cotización no lo yo no lo percibía.

5. ¿Considera que actualmente para FID, los locales comerciales son un segmento relevante de clientes?

Yo creo que es super Interesante eh pero es un rubro difícil entonces el tema es que como nosotros trabajamos con corredores em no es no somos nosotros los que hacemos la venta muchas veces los corredores les cuesta meter productos nuevos entonces eh nosotros sí hemos puesto a disposición de los corredores productos que son para eh pyme tenemos productos de peluquería tenemos el producto de tienda de mascotas tenemos otro producto de minimarket está disponible te fijas, pero ha sido difícil meterlo porque justamente eh la gente los corredores muchas veces no lo no lo ofrecen es más complicado como que no falta ahí alguien que tenga un poquito más de hambre y quiera hacerse una cartera con eso

6. ¿En su opinión, cree que sería conveniente realizar algún tipo de esfuerzo conjunto como compañía para tratar de crecer en el segmento recién mencionado?

O sea existiendo la demanda de todas maneras el problema es que nos nosotros tenemos una oferta no te voy a decir que es una tremenda oferta, pero para los locales comerciales estoy hablando, porque tenemos otros segmentos de pyme donde no sé por el pyme de transporte los tenemos aseguradas y bastante fuerte digamos, pero claro si habiendo un corredor no cierto que esté eh que haya que vea como una oportunidad importante el hecho de ir asegurando estos locales comerciales y que y que se pueda elaborar un proyecto esto muchas veces se hace en base a proyectos eh claro, de todas maneras.

7. ¿Cómo se ha ido adaptando FID y en qué estrategias se enfocan para poder tener un buen desempeño dentro de la industria de los seguros?

A ver lo primero son las personas ya eh si no tienes eh si no tienes un equipo que esté comprometido que esté contento que le vea sentido lo que hace y que y que esté dispuesto no es cierto a poner esa esa cuota extra para eh que ya no viene de tu sueldo ni de tu bono sino que va va porque tú sientes que quieres que la compañía salga adelante o sea esa cuestión es fundamental ah no hay en eso yo creo que no no hay dos opiniones eh. Y eso es lo que nos ha permitido también tener ir construyendo una primero una buena relación con nuestros corredores no es cierto eh que los correos confíen en nosotros y esa confianza nuevamente te la transmiten las personas segundo también ir construyendo el atreverse nosotros atrevernos a usar tecnologías completamente nuevas que no se habían usado nunca en compañías de seguros también fue algo eh bien bien importante y eso fue un paso

que como te digo fue arriesgado eh ,pero al mismo tiempo pero no resultó y eh ha funcionado ha funcionado bastante bien y eso sí también no da una ventaja competitiva con respecto a nuestro a nuestros competidores porque efectivamente te da mucha flexibilidad te hace mucho más rápido para para las integraciones con los corredores para ir generando procesos nuevos servicios nuevos etcétera y lo otro también es que tenemos yo creo que también ha sido muy importante el estar permanentemente desafiándonos a través de objetivos bien ambiciosos la metodología de OKR pero de alguna manera toda la comunicación que se hace dentro de la compañía para involucrar a todas las áreas no cierto y que se vayan produciendo trabajos que involucren a más de una área y que permiten no cierto ir estableciendo conexiones relaciones conociendo lo que lo que se hace lado etcétera.

8. Respecto de las estrategias de marketing, ¿cuál sería el mensaje que se trata de comunicar a los posibles clientes y en qué se está enfocando FID Seguros?

Mira este es un mercado que la toma de decisiones eh a ver dependiendo del canal la toma de decisiones la hace o el corredor o el cliente entonces ahí habría que distinguir cuando hay un corredor tradicional de por medio muchas veces es el correo el que toma la decisión porque en el fondo simplemente te dice busca las condiciones las mejores condiciones y le dice al cliente oye te cambié de compañía o te conseguí este seguro qué sé yo a lo más le presenta tres ofertas pero muchas veces el cliente le delega un poco al corredor al corredor la decisión, estamos hablando de clientes personas ah o pequeñas empresas digamos, pero no de grandes empresas, las grandes empresas operan de otra manera eh ahora cuando van a comparadores como como puede ser un Fallabella como puede ser un ComparaOnline que todo esto para para auto No es cierto y para y que también en algunos casos para hogar no cierto para accidentes personales etcétera, ahí es la persona la que toma la decisión y la sensación que tengo es que salvo que esa persona haya tenido una muy mala experiencia con una compañía en particular es por precio entonces. ¿Cuál es la estrategia de la compañía es que tenemos que ofrecer el mejor precio ahí donde podemos ofrecer el mejor precio te fijáis? eso significa que de repente identificas que tienes por eso que ser muy flexible porque tú identificas por ejemplo eh una voy a hablar de un auto una marca modelo de auto que está con un precio más alto del que de tu de tus costos entonces puedes dar ofrecer un precio bueno y ya largarte a vender en esa marca y modelo hay que estar muy atento a eso.

9. ¿Cómo describiría la accesibilidad a los reaseguros hoy en día?

Super difícil, super difícil o sea en reaseguro hay dos tipos de reaseguro así a grandes rasgos el primero contrato y facultativo el contrato es cierto es automático se hace una vez al año y de alguna manera es ciego o sea el fondo uno le va metiendo ahí todos los riesgos que estén dentro de lo que te permite el contrato, facultativo es riesgo a riesgo no es cierto eh normalmente es un poco más caro y es para para cosas raras cosas que no te van a caber dentro del contrato o porque son muy grandes o porque necesitan algo especial, si vamos a contrato, en los contratos también tienes dos tipos de contratos proporcionales y no proporcionales los más difíciles son los proporcionales ya, porque esos son los que eh ahí es donde tú le pasas por ejemplo si un 50 / 50 tú te quedas con el 50% de la prima el otro

50% entonces se lo das al reasegurador y el reasegurador paga la mitad de los siniestros y tú pagas la otra mitad de los siniestros ese segmento es super difícil super difícil ahora desde, yo te diría que desde después de la bueno en Chile después del estadio social y en el mundo después de la pandemia y eso se debe a que esos reaseguros consumen mucho capital entonces tú necesitas tener capital disponible para poder respaldar y generar toda la eh reservar no cierto el reasegurador necesita hacer una reserva para los riesgos que este que va a aceptar de acuerdo con la capacidad que tiene el contrato y esa plata ese capital hoy día está compitiendo con las tasas, con las inversiones en el mercado financiero, entonces cuando las tasas de interés son muy altas entonces ese ese capital se va a el mercado financiero normal digamos, que paga intereses entonces el reaseguro tiene que subir los precios, entonces eso significa que tienen que pagar en los proporcionales tienes menos capacidad porque hay mucha capacidad que se va para el otro lado y normalmente a los aseguradores les gusta más el no proporcional que es más rentable y también el no proporcional como también tienen que reservar capital las tasas de interés están altas en el mercado financiero entonces tienen que subir los precios entonces está super fregado el tema poca capacidad proporcional y los no proporcionales muy caro.

10. ¿Qué percepción se tiene de la ciudad de Valparaíso en cuanto al riesgo?

Uf, no sé no creo un suscriptor te puede decir mejor yo no estoy tan al día yo he ido a Valparaíso me gusta al Valparaíso, últimamente encuentro que está super decaído da un poquito pena digamos porque falta limpieza, orden como no está bien administrado encuentro e no o sea yo creo que también es una eh pero no te sabría decir porque como no estoy en el día a día, suscribiendo riesgo ya prefiero, no prefiero pasar con la pregunta.

Entrevista a Gerenta de Siniestros

1. ¿Podría contarnos sobre su experiencia en la industria de los seguros, su cargo actual y qué labores desempeña para FID Seguros?

Perfecto, bueno, te cuento que tengo una experiencia en el mercado asegurador de aproximadamente 36 años, ya, comencé trabajando en el consorcio general de seguros en una década bastante complicada como fue la de finales de los 80 en que efectivamente, el mundo del seguro funcionaba de una manera totalmente distinta, era mucho más familiar, mucho más cercano. Y los liquidadores, ¿me entendí o no?, eran prácticamente, eh la mayor autoridad en la materia de seguro. Actualmente mi cargo es de gerente de siniestros y las funciones que realizo son efectivamente la parte de la posventa, cuando el asegurado o el beneficiario debe activar cierto el seguro, para ello, nuestra función en el área de siniestros en general, es analizar el contrato, ajustar la pérdida y luego proceder sea a lo que corresponde la indemnización o rechazo de un siniestro.

2. FID Seguros inició sus operaciones en 2020, post estallido social, de qué manera cree que pudo haber afectado el estallido social en el desempeño que ha tenido la empresa respecto al resto de la industria que ya estaba desde antes?

En general yo creo que puede ya haber sido un factor en restrictivo. ¿En qué sentido? con el estallido social por supuesto, hay productos o zonas o sectores que la compañía tuvo que evitar, vender o suscribir producto de todo lo que estaba pasando, zonas que antes no eran excluidas, como por ejemplo el sector de lo que se conoce como plaza Italia, Bustamante que en el fondo antes del estallido social, si bien es cierto podían presentar un riesgo respecto de celebraciones deportivas, pasó a ser un núcleo y un área física, eh no apetecida por los seguros dados los daños generados. Entonces creo que puede que ese haya sido un factor, ya que obviamente la compañía tuvo que considerar y en el fondo en evitar, suscribir riesgos en esa zona.

3. ¿Cómo cree que el estallido social del 2019 y el aumento de la delincuencia han impactado la percepción de los locales comerciales respecto a las empresas de seguros?

Ah, en general, yo te diría que por la experiencia que tengo, los clientes cuando obtienen una indemnización tienen una buena percepción de la compañía de seguros, más cuando los siniestros son rechazados, por supuesto, tienen una muy mala percepción sumado a eso y existe en yo te diría que casi un inconsciente colectivo, el concepto de que las compañías de seguros de que de antemano, como quien no quieren pagar, lo que no se ajusta realmente al tema, si queremos ser objetivos no se ajusta a la realidad, dado que tenemos un tema que en general cuando se suscribe un seguro, son muy pocos los asegurados o beneficiarios que comprenden o tienen el alcance completo de lo que cubre su seguro y suelen enterarse al momento del siniestro. Lo que tenía cobertura de lo que no tenía cobertura, entonces yo te diría que hay un problema de expectativas, ¿ya? en general, esta es un comentario bastante personal. Yo creo que los chilenos como sociedad somos re malos para leer los contratos ya y en general te lo digo yo a título personal, jamás leo mi contrato, no sé por ejemplo está el de la Isapre me entendí, no de la AFP porque son largos, lateros y tienen temas muy técnicos. Entonces, uno logra entender que un cliente pueda no conocer su contrato y es ahí donde se hace patente y vital la importancia que tienen los corredores de seguro, que son los que deben asesorar al cliente durante todo el presente proceso. Por ende, una correcta asesoría al inicio también facilita la percepción que pueda tener el cliente cuando ya sufra un siniestro.

4. ¿Desde su punto de vista, cuál ha sido algún cambio en el comportamiento de los clientes si se les compara a antes del estallido social del 2019?

Yo te diría que cambio propiamente tal desde el punto de siniestros no se nota ¿ya? y por qué no se nota porque efectivamente. Yo creo que el tema de la delincuencia es un problema que se viene sufriendo desde antes del estallido social, creo que el estallido social puede haber sido un elemento, pero creo que no es el de donante o no es el único elemento que genera esto y por lo tanto, cuando se confluyen tantas tantos temas como los que actualmente tenemos, o sea, no solamente un estallido social, sino que también tenemos a nivel internacional conflictos. Estábamos, se configuró todo, pandemia, situación económica, estallido social. ¿Me entendí o no? una migración alta ya que lo que hace también tarde o temprano es que si las policías no pueden con lo que tienen, imagínate cuando tenemos mucho más ingreso, con distintas eh con distintas culturas ya, y eso

también afecta, lógicamente cuesta entrar a un a una parte de administrar correctamente lo que corresponde a la persecución de los delitos. Yo creo que las, las pequeñas empresas tienen claro lo necesario que es el seguro, más el problema se presenta que cuando hay temas financieros de por medio, el seguro suele ser uno de los elementos que se desecha rápidamente. Ya, porque, efectivamente, eso también le pasa a una persona natural, o sea, si yo tengo que ajustar mi presupuesto, una de las cosas de los ítems que sacó rápidamente antes del de la alimentación, colegiatura y no sé, pues viviendo y todo lo demás, es justamente el seguro, entonces yo creo que en eso afecta en eso, digamos es complica un poco a las a las pequeñas empresas ya las pequeñas empresas sabemos ya que tienen ahí un, son mucho más sensible a las variaciones de la economía, y si a eso le sumamos otro elemento como el aumento delictual, por supuesto es un detonante, yo creo que saben que lo necesitan más, no necesariamente toman el seguro producto del tema económico.

5. ¿Considera que actualmente para FID, los locales comerciales son un segmento relevante de clientes?

Yo creo que todos los locales comerciales están dentro, a ver. No hay, corrijo, porque no es todos. Los locales comerciales FID tiene, por supuesto, un apetito de riesgo, que se conoce a nivel de suscripción. O sea, ¿qué es lo que la compañía quiere enfocar a nivel de Comercio minoritario? Ya, hay algunos riesgos que son mucho más apetecidos que otros. Por supuesto entonces, dada esa segmentación, es el énfasis que puede dar la compañía, pero siempre existe la disposición de ofrecer una parrilla de productos ya para la pequeña empresa, así como también lo hacemos con las personas naturales. Ahora es lógico que en es poco probable alcanzar toda la diversidad de pequeños clientes o de pequeños comerciantes que existen en el país.

6. ¿En su opinión, cree que sería conveniente realizar algún tipo de esfuerzo conjunto como compañía para tratar de crecer en el segmento recién mencionado?

Yo creo que sí y de hecho quedó demostrado porque la compañía uno de los productos que sacó hace 2 o 3 años, creo que era cuando recién estábamos partiendo la atención, pues justamente el producto PYME ya iba focalizado a no solamente el hecho de poder tener ventas, sino que también nosotros entendemos que el seguro también tenemos un rol social. Entonces, justamente estaba adecuando un producto, un producto que fuese barato, ágil y fácil de aplicar, tratábamos. ¿Me entendí o no? de involucrar como los elementos más importantes ya sea bueno, bonito y barato, entonces ese producto pues justamente fue impulsado en virtud del interés que tenía en la compañía, en los pequeños comerciantes.

-Estimada Gianinna, esta pregunta no está la entrevista, pero me acaba de surgir ¿ese producto del que acaba de hablar sigue vigente a día de hoy?

Sigue vigente a día de hoy, fíjate que ahí la pregunta eh la pregunta, yo te diría que es otra, el producto pyme no ha sido un producto de venta masiva, entonces, quizás eso te puede dar para una reflexión el ¿por qué?, siendo un producto acotado, barato y fácil de entender,

no tiene una venta masiva ahí, habría que preguntarse, por qué no pasa ¿es un problema de canales de distribución? ¿es un problema de poder comunicar?, problema comunicacional? ¿cómo comunicamos cierto al mercado de este producto? Ahí no sabría darte la respuesta, pero el producto PYME existe.

7. ¿Cómo se ha ido adaptando FID y en qué estrategias se enfocan para poder tener un buen desempeño dentro de la industria de los seguros?

Uy, esa es una pregunta que da para mucho, pero en general yo te diría que FID trata de hacer gala, ya si se puede decir así, de estos pilares o principios fundamentales que tenemos, ser una compañía que tome decisiones en base a números, a información a data. ¿cierto? que nos provee nuestra propia área de actuariado, ser una compañía cercana, cercana a nuestros clientes entenderlos y ser flexible. Yo creo que es parte de lo que nos hemos ido cuestionando, trabajamos mucho en eso y te consta con los OKR para irnos poniendo metas, metas que son revisadas permanentemente y también estando siempre abiertos y aperturados a los cambios que pueda tener el mercado, porque en general es una compañía al ser dinámico tení que estar muy atento aquí, qué es lo que pasa a nivel de mercado a nivel de Industria ya y también en el entorno internacional porque recuerda que nosotros cualquier cambio internacional también nos puede pegar fuerte, o sea, por ejemplo la pandemia nos pegó fuerte en todo lo que era logística de distribución de vehículos motorizados y de otros servicios, por supuesto, pero en materia de segura pegó fuerte en eso, entonces siempre tenemos que estar muy atentos a lo que pasa a nivel internacional nacional y por supuesto a nivel de mercado ¿para qué? para poder ir adaptando de cosas puedes hacer que cosas no puedes hacer y ahí la flexibilidad, yo creo que es un elemento clave.

8. ¿Cuáles son los tipos de siniestros que tienen mayor frecuencia en FID?

Bueno, dada la cantidad, yo creo que eso parte por cómo está compuesto nuestro nuestra cartera, mayoritariamente tenemos vehículos motorizados que es un producto que tiene una frecuencia alta, por lo tanto, si yo lo miro desde siniestros ya de 700 siniestros promedio que recibimos al mes, 600 son de vehículos, 100 de otros ramos, entonces necesariamente tenemos vehículo motorizado como el ramo más importante a nivel de siniestro por la frecuencia y si nos vamos al Ramos Varios, podemos decir que los más frecuentes son los que dicen relación con el producto de incendio, sea este industrial o de hogar es ahí donde concentramos y otro ramo también importante fíjate a nivel de frecuencia, vendría a ser los Ramos de transporte, sea marítimo, aéreo o terrestre.

9. ¿Cuál sería el tipo de siniestro más costoso que se cubre actualmente en FID Seguros?

Y ahí depende de lo que entendamos por costoso, porque tendríamos que diferenciar Ennio ¿en qué sentido? hay siniestros que pueden ser de un monto significativo, como son, ¿me entendí o no? los siniestros, en general facultativos o front en donde puede aparecer una exposición de pérdida muy grande pero la retención para FID es cero porque está cedido al 100% ya, actualmente los siniestros más grandes van por esa línea, ya que son de otros Ramos o de Ramos Varrios, cómo le llamamos nosotros, pero que son fronting, por lo tanto, pérdida directa para la compañía, técnicamente no debería existir ya, ¿por qué? porque el que termina pagando es el reasegurador ya entonces si lo miramos desde el punto de vista de costo, como un elemento de cuánto es la cifra a pagar, ahí se concentran los mayores siniestros o los más grandes. Ya, pero si consideramos cuál es el costo, cierto que la compañía tiene que pagar, ahí tendríamos que irnos a aquellos siniestros que tienen retención de los siniestros que tienen retención, por supuesto, hoy día uno de los más grandes que tuvimos hace poco correspondía efectivamente al ramo de incendio ya de una planta importante de cereales en que efectivamente se pagaron varias, eh, miles de UF.

10. ¿Qué percepción se tiene de la ciudad de Valparaíso en cuanto al riesgo?

Ciudad de Valparaíso, desde el punto de vista de siniestros ya, yo te puedo hablar más que más que de la experiencia de FID te podría hablar de la experiencia que he tenido con el tiempo, te podría hablar de la experiencia que tengo yo a nivel de varias compañías. Valparaíso tiene riesgos portuarios ya como zona, los cuales son bastante apetecidos por las compañías aseguradoras ya, los riesgos portuarios, pero así también cuando hay siniestros son relativamente costosos. Es una plaza que para siniestros de responsabilidad civil no es muy grata ya, dado que los tribunales son muy si son tribunales de laborales muy pro trabajador más que en cualquier otra parte y si son civiles también son muy propensos a castigar fuertemente al presunto responsable ya más que en otras zonas hay zonas conocidas a nivel de Chile, o sea el norte, por un tema de actividad minera, Valparaíso por el tema de la actividad portuaria y en el caso de Concepción, son tribunales conocido ya respecto de los la parte física, Valparaíso tiene la complejidad cierto de su historia en los últimos años. ¿Y a qué me refiero con esto? a los de incendio que se han dado y que han sido descontrolado en las distintas quebradas de Valparaíso tiene una composición no muy ordenada, ¿ya? urbanísticamente hablando, lo que ha hecho y lo que ha dejado, experiencias muy, muy dolorosas, en general son zonas cierto que además, carecen de seguro mayoritariamente, pero eso sí, te puede afectar, entonces tenemos dos problemas, es una zona, te puede ser afectada por inundaciones, dada la proximidad cierto de o la existencia de algunos tsunamis o lo que conocíamos antes, como maremoto y como te digo, la complejidad de los incendios que pueden arrasarse desde las desde las zonas de cerro ¿me entendí o no?, aparte del plano, entonces eso puede ser complejo si lo miras como riesgo. Ya, ahora desde el punto de vista turístico es una ciudad interesante, ¿me entendí o no?, porque tiene bastante actividad, se ha vuelto bastante como bolita, pero ahí hay que observar, efectivamente, ¿son parte de los riesgos que nos gusta suscribir? y ahí hay dar las interrogantes, porque eso te lo puede contestar Patricio Palacios, que es parte de suscripción.

Entrevista a Gerente de Actuariado

1. ¿Podría contarnos sobre su experiencia en la industria de los seguros, su cargo actual y qué labores desempeña para FID Seguros?

Si, mira yo llevo más de 10 años trabajando en seguros generales, partí en control de gestión, luego en suscripción de autos, un año en cada uno y luego empecé a tomar los desafíos de estadística y estudios actuariales que en esa época no existían, entonces yo tenía que, me inventaban, me inventaba esa labor y me fui formando como actuario, nunca estudié actuariado yo soy ingeniero industrial y de eso armamos una jefatura de actuariado y luego de eso una subgerencia y ahora pues lidero la gerencia de actuariado y de IA en FID la cual básicamente se hace cargo de 3 cosas grandes, la tarificación de productos paquetizados, todo lo que es modelo predictivo y lo que son reservas técnicas.

2. FID Seguros inició sus operaciones en 2020, post estallido social, de qué manera cree que pudo haber afectado el estallido social en el desempeño que ha tenido la empresa respecto al resto de la industria que ya estaba desde antes?

Claro, hay un impacto que recibió el mercado que fue catastrófico, muchas empresas perdieron harta plata ahí por algo que fue muy inusual en Chile que fueron actos vandálicos y de terrorismo, obviamente el 18 de octubre fue un fenómeno sociológico en Chile, pero sujeto también de la mano con vandalismo indeseado y ese vandalismo generó destrozo en distintos lugares de Santiago y en varias regiones del país y eso generó pérdidas a las compañías de seguros que nosotros no tuvimos, entramos a un mercado golpeado y generó una demanda de seguros mayor a la normal porque la gente se dio cuenta “Oye necesito seguro para mi negocio porque pueda que con otra revolución entre comillas, dejen la embarrada y me rompan todo o me quemen mi local entonces compro un seguro” entonces hubo un boom después del 2020 de venta de seguros sobretodo de property que contagio también la venta de autos post pandemia, entonces se levantó la venta de seguros y entramos a un mercado con efervescencia. A pesar de que entramos en pandemia al tiro, cumplimos presupuestos 2020 – 2021 – 2022 así que no tuvimos problemas en ese sentido, fue una ola que supimos navegar.

3. ¿Cómo cree que el estallido social del 2019 y el aumento de la delincuencia han impactado la percepción de los locales comerciales respecto a las empresas de seguros?

Es lo mismo en el fondo eso gatillo a que muchos compraran más seguros o los que no estaban asegurados que se aseguren y otros que ya tenían coberturas quizás revisaron que tan cubiertos estaban y entonces eso pasa después de las catástrofes después de los terremotos después de grandes incendios van todos y empiezan a comprar seguros por porque se dan cuenta que en realidad tenían expuesto todo su patrimonio entonces eh es eso generalmente pasa.

4. ¿Desde su punto de vista, cuál ha sido algún cambio en el comportamiento de los clientes si se les compara a antes del estallido social del 2019?

Eh después del estallido social ah, yo te diría que sí hay una mayor sensibilidad con el seguro no sé si hay un mayor disponibilidad al pago porque estamos en una crisis económica hoy día entonces la gente está con el presupuesto super apagado y durante la pandemia posterior a al levantamiento social hubo menor frecuencia siniestral porque los autos los dejaban en la casa nadie salía entonces eso también generó menor frecuencia pero que después despegó con mucha fuerza después del de las cuarentenas y hoy día fíjate que yo percibo que hay también un poquito de sobre todo los lunes y los viernes hay menos tráfico que antes de la pandemia entonces la gente tiende a hacer teletrabajo en esos días eh por lo tanto también ha reducido la frecuencia siniestral en grandes rasgos.

5. ¿Considera que actualmente para FID, los locales comerciales son un segmento relevante de clientes?

Sí pues siempre va a ser un segmento relevante e interesante eh va a depender del apetito del riesgo que tengamos eh por ejemplo ir y suscribir por ejemplo todos los locales comerciales de recoleta es un riesgo que a muchos gerentes de suscripción no les gusta porque el tendido eléctrico es muy malo eh los sistemas eléctricos están mal instalados generan incendios se quema una casa se quema la cuadra completa, entonces la unidad de riesgo no es no es una casa sino que son manzanas completas y si tarificas y te quedas con una casa en realidad estás asumiendo el riesgo de la manzana completa por lo tanto no te conviene. Entonces es super relativo de repente estos trip centers que son como un cuarto de cuadra y también son todos locales pegados unos con otros depende mucho de la instalación hay que inspeccionarlo bien eh esto es un tema ahí el patio Palacio es más eh caperuzo en esos tipos de riesgo así que sería bueno también preguntarle a él pero si me preguntáis a mí es un nicho si de tarificación bien podría ser bien interesante.

6. ¿En su opinión, cree que sería conveniente realizar algún tipo de esfuerzo conjunto como compañía para tratar de crecer en el segmento recién mencionado?

Claro había tener un expertise en esa línea de negocio yo creo que es interesante no sé de qué porte será eh y abarcar una cuota de mercado que te permita pagar los siniestros y tarificar la bien, todos los segmentos son rentables no no hay segmento bueno o segmento malo hay segmento mal tarificado tú puedes tener un segmento que no choca nunca o choca muy pocas veces si lo tarificas menos de lo que va pagar va a ir a pérdida y lo mismo con no sé pues grandes riesgos que si se quema uno te revienta la siniestralidad de cartera pero si lo tienes bien tarificado vas a tener la prima suficiente para poder pagar ese siniestro por lo tanto el arte está en en el expertise de cómo tarificarlo bien y cómo suscribirlo bien si si lo logras hacer bien no debería tener problema y así casi con todos los seguros generales.

7. ¿Cómo se ha ido adaptando FID y en qué estrategias se enfocan para poder tener un buen desempeño dentro de la industria de los seguros?

La estrategia ha sido multicanal multiproducto ya o sea lo más diversificado posible no quedarse con un solo nicho, sino que una línea de negocio abrirla por todos los canales de venta posible con todos los productos que puedan haber y vehículos y Ramos varios y cuando Ramos varios le va mal vehículos le va bien y cuando vehículo le va mal Ramos varios

le va bien y eso finalmente te permite equilibrar el margen de la compañía y cumplir presupuesto de venta y de margen también eh. Esa es la estrategia que hemos tomado desde el principio y ha funcionado bastante bien , además de que la estrategia de la compañía es de tener al corredor como como principal apalancador en la vena, lo tenemos como casi que nuestro cliente eh es el corredor por lo tanto eh el eso también ha sido parte de la estrategia cachay y la primera parte de la pregunta se me olvidó -Cómo se ha ido adaptando Fid – adaptando, la adaptación de Fid con su estrategia sido con OkR en el fondo cómo llevas la estrategia al a la calle ha sido aplicando OKR, cambiando de OKR cambiando los parámetros de los OKR básicamente eso lo que le da flexibilidad a toda la organización si no la estrategia no aterriza nunca

8. ¿De qué manera se está empleando la tecnología para obtener un buen rendimiento?

Es clave la tecnología de punta la usamos casi en todo nuestro desarrollo tratamos de tomar siempre el best practice en todo tipo de iniciativa y si no la tenemos en el mejor punto siempre tenemos un roadmap para que sea para que lleguemos al mejor punto y es clave esa cuestión porque nos permite escalar rápido a bajo costo y de alguna manera eso repercute en que podemos llegar a una cuota de Mercado de forma anticipada y de repente Hoy día hay compañías que nos tienen un poco ya de respeto cachái hace dos, tres años atrás nosotros no existíamos y hoy día parte de la estrategia de algunos competidores es ganarle a FID o no dejar que FID nos coma nuestra cartera cachái lo cual lo escuchamos lo así como en el correo de las brujas cachái y es algo bueno porque quiere decir que ya estamos ya somos un jugador interesante en el en el en el mercado.

9. ¿Qué percepción se tiene de la ciudad de Valparaíso en cuanto al riesgo?

Yo tengo mucho cariño Valparaíso, pero lamentablemente hoy día está en muy de capa caída políticamente económicamente un puerto que tiene mucho potencial y no lo han podido aprovechar bien y lo tienen botado de que desde que fue patrimonio de la humanidad eh yo creo que desde ese punto no ha hecho más que declinar la todo lo que es Valparaíso y el puerto em me acuerdo que cuando se hizo el metro ahí como que tuvo algo así como que se pensó que esta cuestión Ya ahora si va a despegar pero pero no no no generó lo que debería haber generado eh en términos de riesgo pucha No no lo tengo bien categorizado porque hay un montón de propiedades muy mal cuidadas y si tú me decí con los ojos cerrados si voy a asegurar un local comercial en la región metropolitana o en la quinta región yo diría al tiro cualquier cosa menos la quinta región porque sabemos que qué si yo, si en un cerro al lado de casas que la hacen así con con carpintería manual se te quema una casa se te quema el cerro entero cachai y pasó hace unos años entonces es un riesgo super agravado lamentablemente en contra de mi de mi romanticismo por Valpo em Así que para suscribir en Valpo hay que saber mucho hay que estar ahí hay que entender bien cómo funciona todo conocer a a los dueños de los propietarios a los propietarios de cada localidad cachai no es llegar y suscribir no, ahí yo creo que hay un arte un poquito más complejo esa es mi percepción.

Entrevista a Gerente Ramos Varios

1. ¿Podría contarnos sobre su experiencia en la industria de los seguros, su cargo actual y qué labores desempeña para FID Seguros?

Ya y yo llevo trabajando en el mundo de los seguros aproximadamente 30 años en forma ininterrumpida y siempre ligado a las partes del negocio, tanto en las áreas técnicas, que es el desarrollo del negocio, tanto como a las áreas comerciales que son de la comercialización de los seguros y en FID tengo a cargo varias áreas, tengo el área técnica, que es como el Core de la compañía, que representa al 70% de los negocios en FID, tengo a cargo también todo lo que es reaseguro que eso es como el corazón de la compañía y tengo a cargo también una unidad de negocio que son los grandes negocios, los negocios corporativos, que eso representa el debe ser el 30% o 40% del negocio de la compañía. Así que esas son mis actividades que realizo día a día y he venido realizando los últimos 30 años.

2. FID Seguros inició sus operaciones en 2020, post estallido social, de qué manera cree que pudo haber afectado el estallido social en el desempeño que ha tenido la empresa respecto al resto de la industria que ya estaba desde antes?

Ya, es una muy buena pregunta porque efectivamente, como tú comentas, las operaciones de la compañía oficialmente parte en el primero de enero del 2020, comercial, pero para que la compañía parta el primero de enero del 2020, nosotros tuvimos que haber hecho muchas cosas antes. Ah, y dentro de las cosas que se comienzan a hacer antes es los contratos de reaseguro, los contratos reaseguros como el corazón de la compañía, es como establecer condiciones donde uno encuentra un socio con mucho capital que a uno lo ayuda a en este negocio de la transferencia a riesgo y ese proceso de negociación de estos contratos de reaseguro, que son el corazón de la compañía, parten habitualmente el primero de septiembre del año anterior. Entonces, nosotros partimos el proceso de buscar socio estratégico y buscar socios, que creyeran en el proyecto el primero de septiembre de 2019 y el primero de septiembre. Nosotros salimos con un PowerPoint, una presentación de Chile del mercado y toda la presentación era bonita, pues Chile, un país tranquilo, con flores iluminado, los chilenos somos tranquilos, somos los jaguares de Sudamérica es un país que están en vías de desarrollo y la y la presentación funcionó perfecto hasta el 19 de octubre, el 19 de octubre la presentación como que un poco obsoleta y te encontrarás con tu grandes corporaciones que tú estabas negociando, que les habías mandado un discurso que Chile era casi como un paraíso de la tranquilidad y le llegaron las noticias por el otro lado a la CNN, incendio, estallido social, gente en la calle, toque de queda. Entonces afectó mucho ese proceso de negociación, afectó tanto el proceso de negociación que no logramos en la primera vuelta cerrar el ciclo, es decir, colocar el 100% de lo que necesitaba la compañía, del 100% colocamos solo el 32%, es decir, el solo hecho, el del estallido social hizo que el 70% de los socios estratégicos que teníamos arrancaron de Chile, dijeron. Sabes que, no mejor porque, el estallido social, no fue un día, fueron meses en que se quemaban los supermercados se quemaba el metro y las protestas y entonces de alguna forma el riesgo país o la imagen país cambió, cambió de ser un país tranquilo donde tú puedes invertir un, inversor extranjero, y tener posibilidad de hacer un buen negocio, a un país con mucha

incertidumbre. Entonces lo primero que nos pasó a nosotros que logramos, afortunadamente, después seguimos negociando con algunos otros y tuvimos un inversor alemán que creyó en el proyecto y no apoyo con el 70% restante y partimos con él, pero fue difícil, fue difícil y lamentablemente se extendió demasiado el estallido social, entonces partimos con un miedo, porque nosotros también los, los socios de la compañía, también estábamos con este, era un emprendimiento para nosotros entonces nosotros miramos los 7, dijimos, pucha el año que escogimos para partir justo si, la idea era partir un año tranquilo y partimos con el estallido social, y después, cuando partimos lo primero que nos llegó fue una restricción, es decir, antes la cobertura y aquí vamos a hablar un poquito más de seguro, asociada a los riesgos sociales, como conmoción civil, destrucción, incendio, era un riesgo que uno casi regalaba, no lo cobraba es decir, iba incluido en la cobertura básica de incendio, a partir del primero de enero ese riesgo se tuvo que cobrar, quiere decir, mira ya no se da gratis, ahora se tiene que cobrar mínimo, casi 105 por 1000, que era alto, entonces entramos a un mercado cobrando algo que antes no se cobra. Entonces también fue un gran desafío, así que eso nos toca a nosotros con estadios social por un momento difícil, pero bueno, seguimos avanzando y como fue una norma para todo el mercado, no solo va la compañía ahí entre todas las compañías logramos avanzar.

3. ¿Cómo cree que el estallido social del 2019 y el aumento de la delincuencia han impactado la percepción de los locales comerciales respecto a las empresas de seguros?

Ya, es una pregunta super difícil, porque la visión que tiene la compañía seguro es una visión completamente distinta al dueño del local o el dueño de la de la empresa. Porque tú, el dueño local vive, vive ahí y uno vende un servicio para él, entonces yo te voy a dar la visión de nosotros, que es una visión con un sesgo, porque la verdad que nosotros no estamos físicamente en la exposición que tiene la persona, mira lo primero que ocurrió es que las compañías de seguros definieron su apetito de riesgo, apetito de riesgo, significa en español más simplificado, es lo que yo quiero vender, ah, en general, por ejemplo, tú tienes un restaurant y dices, ay, yo, mi, yo voy a vender comida italiana, se hacer mi apetito es vender con mi italiana diferentes tipos de pizzas, masas, pero esa es mi apetito, el negocio, la comida, yo no voy a vender, no sé carne o otras cosas, yo mi negocio es comida italiana. Las compañías que tienen lo mismo, yo voy a vender estos seguros, para eso se llama apetito de riesgo. Yo vendré estos seguros y tras el estallido social, nosotros cambiamos el apetito de riesgo de la compañía y dejamos de asegurar ciertos eh, ciertas industrias o ciertos rubros, por ejemplo, entonces nosotros ¿qué dejamos? dejamos de asegurar farmacias, no más farmacias ¿por qué? porque en estallido social, muchas farmacias fueron saqueadas, es decir, venía una banda de gente con malas intenciones y habrían y se robaban toda la farmacia, dejamos de asegurar automotoras de auto que tenían autos a la exposición en la calle, también, venía toda esta gente y rompían los autos, dejamos asegurar oficinas de bancos, de oficinas de Isapres de la AFP todos, todos estos locales que de alguna forma tenían como una carga social no más AFP, no más bancos, todos estos locales no se da la cobertura, ¿por qué? porque estabas muy expuesto, porque a veces que se juntaba un grupo de gente hacer destrozos y veían un lugar de estos, era como el placer iba y lo rompían. Después se excluyó también supermercados, nadie aseguraba supermercados

para esa cobertura. ¿Entonces, oye Cruz, asegurar un supermercado? Olvídate, imposible asegurar un supermercado, entonces así fueron quedando un montón de riesgos o clientes fuera. Mira, yo tengo un kiosco que vendo diario, vendo galletas en la esquina de una calle, olvídate, no, tampoco te puedo mandar cobertura. Entonces, el estallido social tuvo un efecto muy duro para la gente que tenía locales a la calle, como así o locales porque hay habitualmente aquí yo no soy experto, pero si tú pones un local para hacer comercio en la vía pública, lo ideal es que el local tenga una buena exposición que esté en una vía pública con harto flujo de puede ser peatones, gente, vehículo, pero lo ideal es que se vea, ¿eh? lo más importante es que te vean y uy, mira hay un local de no sé, pues que vende lápices voy a ir, pero la exposición positiva, que es para la venta es una exposición negativa que es para la delincuencia. Entonces, muchos locales que estaban ubicado en zona de mucha exposición, como en avenidas principales, en cruces con mucha gente o cerca donde se producían habitualmente concentraciones de gente para causar desorden, quedaron completamente excluido. Ah, por ejemplo, hoy día asegurar un local cerca la plaza Italia no existe. Nadie vende seguro o como se llama ahora plaza dignidad, lo sé, eso nadie, tú. ¿Quieres asegurar algo ahí? ¿Nadie te asegura por qué? Porque ahí se Junta toda la gente, asegurar un local en, por ejemplo, aquí en Santiago la Alameda con San Antonio nadie te asegura, es decir, el eje de la Alameda Bernardo o Higgins desde Plaza Italia hasta Estación central. Nadie asegura ¿por qué? porque se junta la gente y hace disturbios, entonces los eh, todos los locatarios que tienen locales o empresas que están en esos sectores públicos, automáticamente vieron se vieron perjudicados porque ya no tenían dónde comprar seguro. Ah, entonces fue un efecto muy grande para la gente y para las grandes empresas que tenían grandes almacenamientos, también fue bien complejo porque también ocurrieron grandes destrozos estaba la gente, entraba en la bodega a robar y aparte de robar quemaban, entonces se generó y una seguridad y una inestabilidad en la oferta de seguros, te podría decir que durante el 2020 muchas personas se quedaron sin seguro porque las compañías no vendían. Así que eso, de alguna forma, te lo podría decir que el impacto desde la compañía seguro a hacia los consumidores.

4. ¿Desde su punto de vista, cuál ha sido algún cambio en el comportamiento de los clientes si se les compara a antes del estallido social del 2019?

Mira, el principal cambio es que antes no existía el miedo a que viniera una, un montón de gente te rompiera tu local te lo quemara, te lo robara porque eso no existía, existían cosas puntuales que no sé. Se encontraran 3 o 4 personas y no sé, te rayaran el local o en un partido de fútbol, suponte que se juntaban en una barca, celebraban y se les pasaba el entusiasmo y rompían y roban algún local, pero era por porque ocurría un una situación puntual, una victoria futbolística, un resultado de alguna cosa, pero eran cosas como puntuales que siempre ocurrían en Chile. Ah, no sé, pues clasificamos para no sé alguna cosas o pucha se junta la gente a celebrar y habitualmente donde se junta gente aparece gente, que quieren celebrar y aparecen los que quieren destruir. Sí, ese es así, los famosos encapuchados, que eso lo único su pega, lo único que es ir a romper cosas, pero lo que necesitan para ir a romper cosas, que exista gente para poderse disfrazar, pero eran cosas puntuales, entonces los seguros vendían, pero pasamos de estos hechos aleatorios

causados por un, evento puntual a que se juntan, “oye juntemonos al día tanto a romper todo lo que encontremos”, no importa la causa era destrucción entonces, eso hizo que la gente se asustara. Entonces ahora apareció una demanda nueva yo ahora me tengo que asegurar contra este riesgo y pucha, antes no, no compraba seguro, porque la verdad que aquí no pasa nada, pero ahora puede pasar, imagínate el local que local que está ahí en Vicuña Mackenna suponte, entre plaza Italia y Avenida Matta en Santiago, dije no si aquí no pasa nada, pero ahora te lo doy por seguro que todos esos locatarios deben tener algún tipo de seguro porque ya saben que ahora si se junta algo y va caminando por Vicuña Mackenna hacia plaza Italia van a ir destruyendo todo lo que se encuentren en el camino. Entonces, ha crecido la demanda de seguros contra actos maliciosos ah, eso ha sido ha sido muy importante y han subido los precios antes era una cobertura, como te dije que se daba gratis gratis, incluida en el seguro de tu compra, un seguro básico de incendio y terremoto y venía la cobertura de actos maliciosos, y hoy en día viene el seguro de incendio sin la cobertura y tienes que comprar la parte, entonces te ha creado una demanda y también se ha creado un incremento en el precio.

5. ¿Considera que actualmente para FID, los locales comerciales son un segmento relevante de clientes?

Sipo hoy día tenemos en día, tenemos una oferta de seguro para daños causados por actos maliciosos o disturbios o conmoción civil, eh todas las compañías hemos sacado seguro a la calle, FID también ha sacado ¿por qué? porque también ha cambiado el ambiente. Así el estadio social no, no ha durado 4 años, sino que duró supuestamente 6 meses y ahora venía un periodo como de transición, de calma. Entonces, todo el mundo dice, bueno, sé que ya pasó y ahora la gente ya está más tranquila, entonces uno vuelve a sacar seguro porque esto no, los seguros son un tema de apuestas de probabilidades. ¿Cuál es la probabilidad que ocurra? ¿Que no ocurra? entonces la compañía dice mira, yo creo que la probabilidad bajó. Ah, estamos en procesos políticos, y un cambio de gobierno están conversando cosas nuevas se están buscando acuerdos, mejoras, entonces la gente, como dije, ya sé que ya parece que estamos en un periodo más calmo, entonces en un período más calmo, conviene salir a vender seguros, entonces nosotros estamos vendiendo seguros, eh ya a todos los a todos los comercios, salvo en estas zonas críticas que tenemos marcas que la plaza Italia y tenemos otra más allá en Alameda con San Antonio y tenemos en puente alto, así que casi todas las ciudades tenemos como puntos críticos donde la verdad que no vendemos, pero ya todas las demás zonas de Chile están lideradas y se están vendiendo un producto.

6. ¿En su opinión, cree que sería conveniente realizar algún tipo de esfuerzo conjunto como compañía para tratar de crecer en el segmento recién mencionado?

Mira la compañía eh, como tal no hace, no hace esfuerzos directos para crecer en locales comerciales. La compañía no vende a asegurados la compañía vende a través de corredores, ¿te fijas? Entonces, no es que yo vaya a golpearle la puerta a un local comercial, decirle, señor, yo le tengo una oferta seguro, no. Nosotros lo hacemos en forma indirecta, yo voy donde un corredor de seguro le digo, mira, ahora tengo más apetito de riesgo por locales comerciales y tengo un mejor precio, una mejor cobertura o mejor deducible, entonces yo

le digo, sale con esta nueva oferta que yo te doy a ti a buscar nuevos clientes. Eso la compañía lo está haciendo, eso lo está haciendo, ah, pero no es la compañía la que va a eso, te quiero aclarar que no es la compañía que va a donde el local a golpearle la puerta a decirle, mira, tengo un producto, no, yo voy donde mi corredor de seguro y le disponibilizo un nuevo producto, una nueva oferta, y él sale a buscar nuevos clientes.

7. ¿Cómo se ha ido adaptando FID y en qué estrategias se enfocan para poder tener un buen desempeño dentro de la industria de los seguros?

Bueno, mira la compañía se esfuerza en tener buenos resultados en base a información, es el secreto del del del negocio, mientras más información tienes tú de lo que ocurre en el mercado, ocurre fuera, ocurre con los clientes, tú puedes tarificar de mejor forma, entonces nosotros permanentemente estamos analizando la siniestralidad, los resultados del mercado a través de los informes que entrega la asociación de aseguradores. Estamos conversando con las compañías colega, hablamos con los corredores de seguros, hablamos con todo el ecosistema que está involucrado en el mundo de seguros para saber cómo evoluciona el mercado y en base a eso nosotros tomamos decisiones y vamos ajustando nuestros precios, nuestros productos y nuestra oferta para ser más competitivo. Ah, la compañía siempre lucha por crecer sanamente y ese es un esfuerzo diario. Ah, no es, no es una tarea que sea una vez al mes, todos los días estamos revisando y cada vez que encontramos algo que podemos mejorar lo mejoramos porque no podemos perder un día sin hacer negocio. Entonces estamos permanentemente buscando oportunidades y mejorar nuestros productos y servicios.

8. ¿Dentro de los ramos varios, cuáles son los de mayor importancia?

Buena pregunta, mira la compañía tiene eh, más que Ramos Varios podrías preguntar ¿cuál es el ramo más importante de la compañía? el ramo más importante la compañía es incendio y terremoto, lejos, es más importante que el vehículo, es el ramo más importante de la compañía, y a su vez, es el más importante de ramos varios. Ah, el ramos más grande y es el ramo que atrae todos los demás negocios más, es como el ramo ancla, viene incendio, terremoto y detrás vienen todo lo demás, robo, cristal, equipo móvil, vehículos, camiones. Todo, entonces es como el gran es como el gran producto de la compañía en el terremoto.

9. ¿Qué percepción se tiene de la ciudad de Valparaíso en cuanto al riesgo?

Pregunta muy buena y muy difícil de responder, en Valparaíso, nosotros tenemos súper definido la diferencia entre el paraíso y Viña del Mar a pesar de que se podría decir de que la misma ciudad dividida por el por el estero como es, como se podría decir, la quinta región norte y la quinta región sur, lamentablemente Valparaíso tiene una carga negativa en cuanto a riesgo ah, nosotros hemos visto en los últimos 4 años un deterioro en la ciudad de Valparaíso desde el punto de vista de la limpieza, de los disturbios de los rayados, se ha deteriorado mucho la ciudad, hay un incremento en la delincuencia los asaltos entonces, toda esa información que la información pública que recoge la prensa que se levanta de las policías de estos centros de estudio, de análisis de delincuencia, hacen que la compañía de seguros pierdan el apetito por hacer negocios en Valparaíso. Es decir hoy en día Valparaíso

está muy deteriorada por su por sus indicadores de seguridad social, de delincuencia, entonces hoy en día es más atractivo hacer negocio en Viña del Mar que en Valparaíso.

Entrevista a Subgerente de Finanzas

1. ¿Podría contarnos sobre su experiencia en la industria de los seguros, su cargo actual y qué labores desempeña para FID Seguros?

Mi experiencia en El Mundo de los seguros partió en 2020, ya tengo 4 años en FID a partir de marzo 2020 y el cargo que desempeño, subgerente de operaciones financieras. Por tanto, mi experiencia ha sido completamente en el mundo financiero y fuerte en el área de recaudación.

2. FID Seguros inició sus operaciones en 2020, post estallido social, de qué manera cree que pudo haber afectado el estallido social en el desempeño que ha tenido la empresa respecto al resto de la industria que ya estaba desde antes?

Bueno, yo creo que le afectó en menor medida, en mucho menor medida, porque como la empresa comenzó en 2020 comenzó con un knowhow de lo que estaba pasando ahí las empresas que llevaban 10, 20 años la industria lo pilló muy desprevenido y fue como que tuvieron que empezar a ver qué hacer sobre la marcha, entonces, si bien fue comenzó en enero, hace mucho antes venían ya el inicio de operaciones, eh viendo todos los gerentes, todos los sistemas y todo, entonces dio espacio para ver cómo poder atacar ese punto que ya se había visto que había sucedido hace un par de meses. Entonces creo que tuvimos una ventaja al ser una empresa post estallido, porque sabíamos cómo actuar ante esa esa coyuntura.

3. ¿Cómo cree que el estallido social del 2019 y el aumento de la delincuencia han impactado la percepción de los locales comerciales respecto a las empresas de seguros?

Yo creo que la percepción de delincuencia sí ha aumentado, aumentado a nivel general, si bien por el estallido social lo que creció fue la yo creo que la percepción de inseguridad ante eventos, pero si lo llevamos a un nivel más general, yo creo que todos han tenido una sensación, lo que se ve en lo que sea en la televisión, encuestas, en el diario de que la gente está con mayor inseguridad, no solo por el estallido, sino que ve más delincuencia, entonces yo creo que yendo al punto principal del tema del estallido social, yo creo que hizo que los locatarios, las personas tuvieran mayor, percepción de lo importante que tener un seguro, entender que el seguro no es un gasto, sino que es algo que me va a cubrir ante una eventualidad, entonces una minimización de riesgos y creo que eso sí ayuda mucho cuando se veía que habían muchos locales destruidos.

4. ¿Desde su punto de vista, cuál ha sido algún cambio en el comportamiento de los clientes si se les compara a antes del estallido social del 2019?

Una diferencia en los clientes antes y pues, estallido, mira, es un poco difícil de ver esa percepción a nivel de nuestra compañía porque nuestra compañía no tenía clientes antes, sino que nacimos poses estallido, pero yo creo que sí, como el conocimiento de hablar con

la persona de hoy, de hoy en día estar en la industria y ver que sucedía antes sí cambió bastante, pero también cambió la industria. Entonces ha hecho que hayan seguros que se van adecuando un poco más a la necesidad de la persona, entonces creo que el cliente cambió en el sentido de que tiene mayor percepción de la de lo seguro, pero a la vez también tiene más necesidades distintas que hacen llegar a la compañía.

5. ¿Considera que actualmente para FID, los locales comerciales son un segmento relevante de clientes?

Mira, yo diría que los locales comerciales, si bien son masivos, si lo vemos a nivel quizá monetarios no son tan relevantes y no sé si la industria del seguro será algo relevante. Con eso me refiero a, cuando hablamos de no sé, pues, del nivel del del valor de póliza o de prima, hay primas que son mucho más, mucho más grande, pero y cuando hablamos de masivo, me atrevería decir que vehículo es lo más masivo. Por tanto, no lo pondría en lo más relevante, pero sí es un punto a considerar. Es un punto a considerar porque también hay un, hay un nicho ahí que uno puede ir atrayendo.

6. ¿En su opinión, cree que sería conveniente realizar algún tipo de esfuerzo conjunto como compañía para tratar de crecer en el segmento recién mencionado?

Creo que sí, creo que también es necesario poder hacer un zoom en qué son los que están necesitando los locales comerciales y por qué, habiendo tantos locales comerciales, quizás no todos están asegurados, ¿serán los valores, será que no estamos haciendo seguro a su medida? Entonces creo que sí vale la pena hacer un esfuerzo que a largo plazo genere, obviamente beneficio a ambas partes.

7. ¿Cómo se ha ido adaptando FID y en qué estrategias se enfocan para poder tener un buen desempeño dentro de la industria de los seguros?

Yo creo que algo clave ha sido la experiencia cliente, el mercado de seguro, un mercado súper competitivo y de mercado competitivo, es como de ir a comprar un vehículo y que todas las automotoras ofrecen el mismo vehículo al mismo precio, entonces en qué me diferencio, y pasa en muchos mercados, telecomunicaciones, etcétera. Entonces, la experiencia cliente es algo en lo que nos hemos enfocado en lo que se ha visto, también dentro de la compañía que se han puesto hartos esfuerzos y creo que ese es un diferenciador. Y para dónde van decir, quiero diferenciarme por este punto.

8. Al estallido social del 2019 se le atribuyeron 3.000 millones de dólares en pérdidas, cree que, a raíz de esto, las compañías de seguros tomaron medidas en cuanto a su liquidez para poder responder ante una repentina ola de siniestros?

Sí, pero mira ese ese valor ya es un valor super grande, pero hay que considerar que dentro de las compañías de seguros tienen, están reaseguradas ya, entonces, por ejemplo, me atrevería a decir que no conozco una compañía seguro en Chile, que sea capaz de cubrir,

por ejemplo, si se cae el Costanera Center y por eso el Costanera Center si te asegura alguna compañía, lo más probable que esté coasegurada y reasegurada. Por lo tanto, de ese valor mucho de eso se va a hacer extranjero hacia los reaseguros. Entonces no sé si afecta directamente la liquidez de la compañía, pero si es un punto importante y un punto importante porque creo que me hubiera una parte un poco más técnica. Creo que los contratos de reaseguro ante eventos catastróficos u otro tipo de evento han tenido que ver cómo pueden predecir mejor, si bien en no se puede predecir, pero ver cómo podemos hacer mejores contrato para poder llegar cuando hay un evento de esta magnitud que no me afecta a mí como compañía y pueda tenerla a través de un contrato de reaseguro.

9. ¿De qué manera se está empleando la tecnología para obtener un buen rendimiento? (Finanzas / Actuariado)

Ya mira, a ver, huy también interesante, FID tiene la suerte de tener un área tecnológica bien grande, entonces creo que para tener mejor rendimiento y poder ser escalable, es decir, crecer el doble, el triple o el quintuple sin tener que crecer la misma cantidad de personas. La clave está en la tecnología, pero también está la clave, en qué tecnología o qué personas voy a traer, hoy día tecnología hay mucha ya, y la inversión en personal de TI también es bien clave. Entonces, herramientas tenemos entonces lo que está haciendo la compañía es poder ver cómo cuáles son las tecnologías que vienen, buscar profesionales que tengan conocimiento de esa tecnología y empezar a hacer desarrollos propios, porque contar con algún sistema externo significa costos a largo plazo para cada modificación y el mercado está muy cambiante. Entonces, FID lo que está haciendo es buscar profesionales en las áreas que necesitamos en tecnología, poder hacer desarrollos propios, cosa que cuando hay algún cambio en la sociedad o lo que suceda, tener un rápido actuar para poder cambiar e ir en esa misma línea.

10. ¿Considera de un alto riesgo las ciudades de Valparaíso y Santiago?

Mhm, oye, una buena pregunta. No sé si consideraría la ciudad de Valparaíso como de alto riesgo, pero sí sin conocer a cabalidad más de lo que he ido y he leído que sí, su infraestructura y el crecimiento poblacional ha hecho que hayan construcciones en sectores peligrosos. Peligroso por lo que hemos visto por los incendios y por los derrumbes. Si bien eso es lo que más puede afectar temas de también está el puerto y ahí hay muchos seguros de casco, pero eso eso pasa en todos lados, entonces no lo vería como algo peligroso, crítico ni nada de eso, pero sí tendríamos que poner ojo y no aseguro que lo hagan, que cuando se va a contratar un seguro, por geolocalización se sabe dónde están entonces el riesgo igual viene mitigado en el valor que se va a cobrar por la prima.