



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Contaduría y Administración

Maestría en Administración

La protección de los seguros y su repercusión en la economía familiar

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración con Área terminal en Finanzas

Presenta:

Lilián Jaramillo Barrios

Dirigido por:

Dr. Martín Vivanco Vargas

Dr. Martín Vivanco Vargas
Presidente

Dra. Ma. Luisa Leal García
Secretario

M en A María Elena Díaz Calzada
Vocal

Mtro. Salvador Velázquez Caltzonzín
Suplente

Mtro. Jorge Toriello Gutiérrez
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Octubre/2020
México

Resumen

El presente estudio muestra el grado de relación que se da entre la Protección de los Seguros y la Economía familiar en los estudiantes de la maestría de administración del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ. Para llevar a cabo la investigación se eligió un método no experimental, de campo, descriptivo y correlacional. Se optó por una muestra no probabilística conformada por 33 alumnos de la institución educativa a los que se les aplicó una encuesta con escala tipo Likert ordinal. Los datos fueron capturados en hojas de Excel y analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson para observar la relación entre las variables. Los resultados mostraron una correlación de -0.07 lo cual indica que la relación entre las variables de Protección de los Seguros y la Economía Familiar es estadísticamente poco significativa o prácticamente nula. Se concluye que los alumnos no están sensibilizados sobre la importancia de los seguros y de cómo estos contribuyen a la economía familiar. Se recomienda desarrollar esquemas de seguros que sean asequibles a la población, elaborar campañas de promoción indicando los beneficios de contratar una póliza, así como realizar encuestas de satisfacción a los clientes e implementar estrategias que fortalezcan la confianza a los consumidores.

(Palabras clave: Protección de los Seguros y la Economía Familiar).

Summary

The present study shows the degree of relationship that exists between Insurance Protection and the Family Economy in students of the Postgraduate Administration Master's Degree of the UAQ School of Accounting and Administration. To carry out the research, a non-experimental, field, descriptive and correlational method was chosen. A non-probabilistic sample was chosen, made up of 33 students from the educational institution, to which a survey with an ordinal Likert-type scale was applied. The data were captured in Excel sheets and analyzed using Pearson's correlation coefficient to observe the relationship between the variables. The results showed a relationship of -0.07 which indicates that the relationship between the Insurance Protection variables and the Family Economy is statistically insignificant or practically null. It is concluded that the students are not aware of the importance of insurance and how it contributes to the family economy. It is recommended to develop insurance schemes that are affordable to the population, to develop promotional campaigns indicating the benefits of contracting a policy, as well as to conduct customer satisfaction surveys and implement strategies that strengthen consumer confidence.

(Keywords: Insurance Protection and Family Economy).

Dedicatorias

A Dios

Por darme la vida.

Por su comprensión y Apoyo

a mi esposo

Víctor Rabell García

Como símbolo de superación

a mis hijas Lilián y María Rabell Jaramillo

Con admiración y respeto a mis padres

Agustín Jaramillo Valencia

Elvia Barrios Pérez

A mis hermanos

Lolita, Mónica, Silvia, Agustín y Alejandro

Agradecimientos

Con agradecimiento por el apoyo brindado a:

Dra. María Luisa Leal García

Dr. Martín Vivanco Vargas

Dra. Josefina Morgan Beltrán

Dra. Patricia Luna Vilchis

**A la Universidad Autónoma de Querétaro y a todas aquellas personas que
colaboraron para llevar a cabo, la realización de este trabajo.**

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE

Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Los Seguros	4
2.1.2. Tipos de Seguros	6
2.1.4. Economía Familiar	13
2.1.5. El Presupuesto	16
2.1.6. Investigaciones relacionadas	20
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	22
3.1. Descripción de la Institución Estudiada	22
4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	24
4.1. Justificación	24
4.2. Planteamiento del Problema	24
4.3. Objetivos	25
4.3.1. Objetivo general	25
4.3.2. Objetivos específicos	25
4.4. Definición del universo	25

4.5. Tamaño de muestra	25
4.6. Definición de variables	26
4.6.1. Variable Independiente: La Protección de los Seguros	26
4.6.2. Variable dependiente. Economía Familiar	27
4.7. Hipótesis	27
5. METODOLOGÍA	28
5.1. Diseño de estudio	28
5.2. Tipo de estudio	28
5.3. Instrumento	29
5.4. Procedimiento	30
5.5. Procedimiento	31
6. RESULTADOS	32
6.1. Datos Generales	32
6.2. Resultados de la variable Protección de los Seguros	35
6.3. Resultados de la variable Economía Familiar	45
CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	58
APÉNDICE A	61
APÉNDICE B	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1	Motivos para no disponer de un seguro	12
2	Personas que cuentan con un Seguro	12
3	Conocimiento del Seguro.	13
4	Personas que llevan un Presupuesto	18
5	Formas de llevar un presupuesto.	18
6	Frecuencia de compras no planeadas.	19
7	Formas de pago de urgencia económica.	19
8	Interpretación del Coeficiente de Correlación	52
9	Correlación de variables	53

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
1	Género	32
2	Edad	32
3	Estado Civil	33
4	Número de Dependientes Económicos	33
5	Nivel Económico	34
6	Escolaridad	34
7	Nacionalidad	35
8	Contrataría un Seguro	35
9	Conoces como funciona los Seguros	36
10	Te interesa saber cómo funcionan	36
11	Al contratar un seguro te explicaron los alcances y limitaciones	37
12	Consideras que los seguros son caros	37
13	Confías en las Aseguradoras	38
14	Consideras necesario contratar un seguro	38
15	Te han ofrecido contratar un seguro	39
16	En caso de siniestro tienes dinero para pagarlo	39
17	El contratar un seguro, apoyará para no afectar tu economía, en caso de siniestro	40
18	Tienes o has tenido algún seguro de vida, gastos Médicos Mayores, Auto, Casa, Educación o Retiro	40
19	Has hecho algún reclamo de siniestro a las Aseguradoras	41

20	El Seguro te pago lo que reclamaste	41
21	La atención del siniestro fue ágil	42
22	La atención del siniestro fue con profesionalismo	42
23	Si quisieras tener protección en caso de siniestro, considerarías adquirir un seguro	43
24	En caso te haber tenido siniestro: ¿de qué monto?	43
25	Cuál es el seguro que consideras que le serviría más	44
26	Llevas o has llevado un registro de tus ingresos y gastos	45
27	Haces compras que no tenías planeadas o fuera de tu presupuesto	45
28	Si tuvieras una urgencia económica mayor a 2 meses de tu salario podría pagarla	46
29	Prefieres gastar tu dinero que ahorrarlo para emergencias	46
30	Te has endeudado por pagar algún siniestro de auto, casa, salud, robo o educación	47
31	Tienes tarjeta de crédito	47
32	Tienes deuda en la tarjeta de crédito, hipotecario o de auto	48
33	El dinero que ganas es suficiente para alimentación	48
34	El dinero que ganas es suficiente para pagar servicios alimentación, luz, y agua	49
35	Te alcanza el dinero para diversión	49
36	Te alcanza el dinero para ahorrar	50
37	Adquieres artículos a pagos	50

La protección de los seguros y su repercusión en la economía familiar ... x

38 En qué gastas la mayor parte de tu ingreso 51

39 Cuánto dinero mensual podrías destinar para la compra de un seguro 51

40 Gráfico de dispersión Protección de los Seguros y Economía Familiar 53

Dirección General de Bibliotecas UAQ

1. INTRODUCCIÓN

La economía de la familia está expuestas a diferentes tipos de riesgos, los cuales podrían comprender una pérdida en su persona o en sus bienes.

La protección de un seguro puede ayudar a estabilizar la economía de la familiar al reducir el costo o el efecto de una pérdida causada por una variedad de riesgos. Varios gastos suelen ser difíciles de pagar por las familias que no están preparadas para un evento desafortunado o catástrofe, como son gastos de funeral, salud, auto, robo, terremoto por mencionar algunos.

Los seguros están hechos para todo tipo de bolsillos, lo importante es encontrar el producto que satisfaga las necesidades y de tranquilidad en el hogar.

A pesar de que todos los días se está expuesto a diferentes riesgos, que pueden afectar a una persona en su vida, integridad personal, salud o vitalidad, la penetración de los seguros en México es muy baja, según la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2018) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el 23.6.4% (de 18 a 70 años) de la población cuenta con un seguro.

Existe una falta de educación financiera en lo que respecta a los seguros, las familias no saben lo que cubren o no les interesa adquirirlo, y por otro lado las Compañías Aseguradoras no han hecho un esfuerzo en explicar claramente el alcance y los beneficios que tienen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) destaca que un seguro es una inversión que te permite contar con un respaldo frente a situaciones inesperadas y salvaguardar el bienestar de la familia.

En la institución educativa que se estudia, no existe a la fecha un sistema definido que identifique el impacto de la protección de los seguros en la economía familiar.

En función de lo anterior, se consideró adecuado realizar una investigación a manera de diagnóstico cuyo objetivo es observar la relación entre la protección de los seguros y la economía familiar de los alumnos de la Maestría de Administración del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro. Tomando como variable independiente a la Protección de los Seguros y como dependiente la economía familiar, la hipótesis planteada es la Protección de los Seguros tiene un efecto positivo en la economía familiar.

En la primera parte del trabajo se llevó a cabo una revisión literaria para conocer sobre investigaciones anteriores realizadas y recopilar información teórica y práctica sobre la protección de los seguros y la economía familiar.

Mediante un diseño no experimental, ya que solo se harán propuestas se llevó a cabo una investigación de campo, descriptiva y correlacional. De acuerdo a las características, al tiempo, información obtenida y recursos se opta por una muestra no probabilística. La muestra se conforma de 33 alumnos a los que se les aplicó una encuesta de 39 preguntas, 7 para datos generales y 18 para la variable seguros y 14 para economía familiar ambas variables con escala tipo Likert (ordinal).

Con apoyo de los métodos estadísticos en Excel se realizó un análisis de las frecuencias con tablas de contingencia para observar la relación existente entre las dos variables. Los resultados mostraron que la correlación entre las variables es poco significativa. Finalmente se incluyen que los alumnos no están sensibilizados sobre la importancia de los seguros y de cómo estos contribuyen a la economía familiar, se realizan una serie de recomendaciones como son, desarrollar esquemas de seguros que sean

asequibles a la población, elaborar campañas de promoción indicando los beneficios de contratar una póliza, así como realizar encuestas de satisfacción a los clientes e implementar estrategias que fortalezcan la confianza a los consumidores.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En este capítulo se presentan los conceptos y elementos relacionados con la protección de los Seguros y su repercusión en la economía familiar, así como información general de la institución educativa que se estudia y algunas investigaciones anteriores relacionadas con el tema.

2.1.1. Los Seguros

La definición de seguro puede ser analizada desde diferentes vertientes, se destaca el principio de “Mutualidad” (Rueda, 1978) que consiste en repartir en un gran número de personas expuestas a un riesgo similar, las pérdidas que alguno haya sufrido. Por otro lado, el concepto de “Contrato” (<https://definicion.de/contrato/>, s.f.), que se define como convenio entre partes que aceptan obligaciones y derechos sobre una materia determinada y no menos importante especificar que es “Riesgo”, en el Manual de Introducción al Seguro (Fundación Mapfre Estudios, 1990) se define como un acontecimiento futuro e incierto y que causa un daño.

El Riesgo puede clasificarse dependiendo el punto de vista con el que se aborde, para este tema se define lo siguiente:

- Riesgo Personal. - Son los que afectan la integridad física de las personas, como la salud, la muerte, la incapacidad ya las pérdidas orgánicas.
- Riesgo Patrimonial.- Son los que afectan los bienes o el patrimonio del asegurado.

Para Hernán Mejía Delgado en su libro *Las finanzas personales* (Delgado, 2012) define al seguro como el servicio que se paga a una compañía aseguradora para estar protegido en caso de que ocurra un siniestro que amenace la vida o el patrimonio. Es una protección ante la posibilidad de sufrir alguna pérdida, que, en caso de no tener una póliza, se tendría que hacer uso de ahorros o créditos, lo que provocaría un quebranto a las finanzas personales.

El seguro una inversión porque protege el valor de los activos. Todos debemos contratar un seguro que brinde protección que permita continuar en situaciones difíciles, ya que su función es hacer más sencilla la recuperación financiera de las personas y las empresas.

En la Ley sobre el contrato de seguros (Unión C. d., 2013) en su artículo 1° define que, *“Por el contrato de seguro, la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”*.

Por su parte la Fundación (Mapfre, s.f.) indica que el seguro es un medio eficiente para la protección de las personas frente a los efectos de los riesgos. Se basa en transferir los riesgos a una aseguradora que se encarga de indemnizar todo o parte del daño que se produce por la ocurrencia de un evento previsto en el contrato de seguros.

El seguro es una cobertura muy eficaz y ampliamente extendida en la sociedad moderna. Implica pagar una prima y recibir a cambio una indemnización económica o un servicio siempre que se presente la una situación contemplada en la póliza.

Para la Comisión para el Mercado Financiero en Chile (CMF, s.f.) define que los seguros son un instrumento financiero que ayudan a reducir la incertidumbre económica sobre el futuro, ya que firmando un contrato (póliza) con una Compañía de Seguros en la

cual el contratante se compromete a pagar una determinada cantidad de dinero (prima) se garantiza cierto pago futuro (indemnización) al ocurrir la eventualidad por la cual este asegurando.

2.1.2. Tipos de Seguros

De acuerdo con la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en su artículo 25 (Unión H.C., 2013) define las siguientes operaciones y ramos de seguro:

I.Vida;

II.Accidentes y enfermedades, en alguno o algunos de los ramos siguientes:

- a) Accidentes personales;
- b) Gastos médicos, y
- c) Salud, y

III.Daños, en alguno o algunos de los ramos siguientes:

- a) Responsabilidad civil y riesgos profesionales;
- b) Marítimo y transportes;
- c) Incendio;
- d) Agrícola y de animales;
- e) Automóviles;
- f) Crédito;
- g) Caución;
- h) Crédito a la vivienda;
- i) Garantía financiera;
- j) Riesgos catastróficos;
- k) Diversos, y

l) Los especiales que declare la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Las aseguradoras ofrecen al público diferentes productos, que en muchos casos consideran varios ramos, con una variedad de sumas aseguradas, deducibles y coaseguros. A continuación, se presentan los seguros que por sus características representan una repercusión económica familiar objeto de estudio de este documento.

Con base en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas en su artículo 27 (Unión H.C., 2013) define lo siguiente:

- **Ramo de Vida:** seguro que tengan como base del contrato riesgos que puedan afectar la persona del asegurado en su existencia.

Dentro de este seguro se pueden considerar las siguientes modalidades:

Seguro en caso de fallecimiento: la compañía paga la indemnización cuando se produzca la muerte del asegurado.

Seguro en caso de supervivencia: la compañía pagará la indemnización si el asegurado vive hasta la fecha establecida en la póliza.

- **Ramo de pensiones derivados de las leyes de seguridad social:** seguros donde el pago de las rentas periódicas durante la vida del asegurado o las que correspondan a sus beneficiarios de acuerdo con los contratos celebrados en los términos de las leyes aplicables.

- **Ramo de accidentes personales:** los contratos de seguro cubran la lesión o incapacidad que afecte la integridad personal, salud o vigor vital del asegurado, como consecuencia de un evento externo, violento, súbito y fortuito.

- **Ramo de Gastos Médicos:** los que tengan por objeto cubrir los gastos médicos, hospitalarios y demás necesarios para la recuperación de la salud o vigor vital del asegurado, cuando se hayan afectado por causa de un accidente o enfermedad.
- **Ramo de salud:** los que tengan como propósito la prestación de servicios para prevenir enfermedades o restaurar la salud, a través de acciones que se realicen en beneficio del asegurado.
- **Ramo de Responsabilidad civil y riesgos profesionales:** En el Manual de Introducción al Seguro (Fundación Mapfre, 1990) define que la aseguradora pagará la indemnización que el asegurado deba a un tercero, por la responsabilidad incurrida, tanto el asegurado como las personas de quienes él deba responder civilmente.

Es decir, este seguro garantiza:

- a) El pago que el asegurado resulte civilmente responsable.
 - b) La constitución de las fianzas judiciales que puedan ser exigidas al asegurado.
 - c) Los gastos judiciales incurridos por la defensa de la responsabilidad civil del asegurado.
- **Ramo de marítimo y transportes:** el pago de la indemnización por los daños y perjuicios que sufran los muebles y semovientes por el traslado de éstos. Así mismo, el pago de la indemnización por los daños o la pérdida, o por los daños o perjuicios causados a la propiedad ajena o a terceras personas con motivo del funcionamiento de los cascos de las embarcaciones y los aeroplanos.
 - **Ramo de incendio:** se cubre los daños y pérdidas causados por incendio, explosión, fulminación o accidentes de naturaleza semejante.

- **Ramo de agrícola y de animales:** seguros que tienen como objetivo cubrir las indemnizaciones o resarcimiento de inversiones, por los daños o perjuicios que sufran los asegurados por pérdida parcial o total de los provechos esperados de la tierra o por muerte, pérdida o daños ocurridos a sus animales.
- **Seguro de automóviles:** seguros que tengan como finalidad el pago de la indemnización derivadas a los daños o pérdida del automóvil, y a los daños o perjuicios causados a la propiedad ajena o a terceras personas con motivo del uso del automóvil. Asimismo, se podrán incluir los beneficios adicionales de gastos médicos y funerarios, y accidentes personales a ocupantes del vehículo;
- **Ramo de crédito:** Seguros que tienen por objetivo el pago de la indemnización de una parte proporcional de las pérdidas que sufra el asegurado como consecuencia de la insolvencia total o parcial de sus clientes deudores por créditos comerciales;
- **Ramo de caución:** Seguros que cubren el pago de una indemnización al asegurado a título de resarcimiento o penalidad por los daños patrimoniales sufridos, dentro de los límites previstos en el contrato de seguro, al producirse las circunstancias acordadas en relación con el incumplimiento por el contratante del seguro de sus obligaciones legales o contractuales, excluyendo las obligaciones relacionadas con contratos de naturaleza financiera. Todo pago hecho por la aseguradora deberá serle reembolsado por el contratante del seguro, para lo cual la aseguradora podrá solicitar las garantías de recuperación que considere apropiadas;
- **Ramo de crédito a la vivienda:** Cubre el pago por incumplimiento de los deudores de créditos a la vivienda otorgados por intermediarios financieros o por entidades dedicadas al financiamiento a la vivienda;

- **Ramo de garantía financiera:** Protege el pago por incumplimiento de los emisores de valores, títulos de crédito o documentos que sean objeto de oferta pública o de intermediación en mercados de valores, en términos de lo previsto por la Ley del Mercado de Valores;
- **Ramo de riesgos catastróficos:** Seguro que amparen los riesgos de terremoto, erupción volcánica, huracán y otros de naturaleza hidrometeorológica, que cubran daños y perjuicios ocasionados a personas o cosas como consecuencia de eventos de periodicidad y severidad no predecibles que, al ocurrir, generalmente producen una acumulación de responsabilidades para las aseguradoras por su cobertura y
- **Ramo de diversos,** Cubre el pago de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados a personas o cosas por cualquiera otra eventualidad.

Por otra parte, ¿porque es importante protegernos ante eventualidades? (Delgado, 2012) describe que la defensa del patrimonio es inherente a la naturaleza del individuo, defenderse ante adversidades como el frío, la lluvia, el calor e inclusive proteger la vida.

Todos los días se está expuesto a riesgos, al identifica cuales son los que más nos impactan, podremos tratar de controlarlos y/o en su caso transferirlos mediante la adquisición de un seguro.

Ante la imposibilidad de asumir financieramente eventos que afecten la vida o el patrimonio, se tienen varias ventajas al contratar un seguro estos son:

- **Reducir la incertidumbre:** Disminuir la inseguridad ante las pérdidas generadas por la ocurrencia del siniestro
- **Eliminar la necesidad de una reserva:** La contratación de un seguro eliminaría la necesidad de contar con un fondo para pago de siniestros.

- *Restablecimiento de las actividades*: El pago de siniestros permite la reactivación mediata de las actividades de la familia.
- *Garantizar la supervivencia familiar*: al contar con los recursos monetarios la recuperación financiera es rápida.

A pesar de tener todas estas ventajas de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del año 2018 (INEGI, 2018) cuyo objetivo general es medir el nivel de inclusión financiera del país e identificar necesidades de la población respecto del acceso y uso de los servicios financieros, conocer las características sociodemográficas básicas (sexo, edad, nivel de escolaridad entre otras). Para el caso específico de Seguros el objetivo es determinar el número de personas que se encuentran aseguradas (sin considerar a aquellos cubiertos por los esquemas de seguridad social), así como las que alguna vez lo estuvieron, conocer el grado de conocimiento que tienen los asegurados sobre los servicios que otorgan con respecto al monto de prima y la cobertura contratada e identificar los principales obstáculos para no adquirir un seguro. También se identificó el nivel de satisfacción de los asegurados, las razones de insatisfacción y los seguros más utilizados.

En la encuesta se observa que las mujeres tienen un 53% de la contratación de seguros. El 28.8% de la población considera que no necesita o no le interesa contratar un seguro. Por otra parte, el 25.4% no contrata un seguro por no tener dinero, trabajo o su ingreso es variable. El 11.7% No sabe lo que son, como funciona y el 10.7% no se los han ofrecido. Otro dato importante de observar de la población no dispone de un seguro porque lo considera caro con el 16.6% y el 4.5% no confía en las Aseguradoras (Tabla 1).

Tabla 1

Motivos para no disponer de un seguro

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	50,635,308	28,294,836	22,340,472
Tiene ahorrado para imprevistos	471,480 (0.9%)	259,290 (0.9%)	212,190 (0.9%)
No confía en las aseguradoras	2,302,499 (4.5%)	1,172,344 (4.1%)	1,130,155 (5.1%)
No se lo han ofrecido	5,438,380 (10.7%)	2,891,332 (10.2%)	2,547,048 (11.4%)
No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son variables	12,850,579 (25.4%)	7,300,770 (25.8%)	5,549,809 (24.8%)
No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos	5,930,538 (11.7%)	3,479,607 (12.3%)	2,450,931 (11.0%)
Son muy caros	8,385,755 (16.6%)	4,821,580 (17.0%)	3,564,175 (16.0%)
No los necesita o no le interesan	14,591,016 (28.8%)	8,013,982 (28.3%)	6,577,034 (29.4%)
Otro	665,061 (1.3%)	355,931 (1.3%)	309,130 (1.4%)

Fuente ENIF (2018) p. 148

Con respecto a los seguros más utilizados se observa que el más contratado es el de vida con el 67.1%, posteriormente el de auto con el 38.8%, Gastos Médicos con el 24.9%, el 10.3% de accidentes personales. Los de menor participación son el de Educación y Retiro cada uno con el 2.6% (Tabla 2).

Tabla 2

Personas que cuentan con un seguro

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	20,096,358	9,597,479	10,498,879
seguro de vida?	13,482,861 (67.1%)	6,713,417 (69.9%)	6,769,444 (64.5%)
seguro de gastos médicos?	4,998,092 (24.9%)	2,383,821 (24.8%)	2,614,271 (24.9%)
seguro de auto?	7,806,244 (38.8%)	3,022,428 (31.5%)	4,783,816 (45.6%)
seguro personal contra accidentes	2,075,580 (10.3%)	923,378 (9.6%)	1,152,202 (11.0%)
seguro de casa?	1,787,538 (8.9%)	801,014 (8.3%)	986,524 (9.4%)
seguro de educación?	512,889 (2.6%)	298,473 (3.1%)	214,416 (2.0%)
plan privado de retiro(no Afore)?	524,988 (2.6%)	255,893 (2.7%)	269,095 (2.6%)
Otro tipo de seguros	218,135 (1.1%)	199,695 (2.1%)	18,440 (0.2%)

Fuente ENIF (2018) p.150

En lo que se refiere a si conocen lo que protege cada seguro, se observa que la población en su mayoría tiene conocimiento de las coberturas que otorga (Tabla 3).

Tabla 3

Conocimiento del Seguro.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	9,385,126	3,907,793	5,477,333
seguro de vida?	4,584,440	2,253,272	2,331,168
Sí	3,946,588 (86.1%)	1,955,425 (86.8%)	1,991,163 (85.4%)
No	637,852 (13.9%)	297,847 (13.2%)	340,005 (14.6%)
seguro de gastos médicos?	1,440,207	682,497	757,710
Sí	1,332,633 (92.5%)	617,355 (90.5%)	715,278 (94.4%)
No	107,574 (7.5%)	65,142 (9.5%)	42,432 (5.6%)
seguro de auto?	5,431,765	1,858,003	3,573,762
Sí	5,219,494 (96.1%)	1,747,784 (94.1%)	3,471,710 (97.1%)
No	212,271 (3.9%)	110,219 (5.9%)	102,052 (2.9%)
seguro personal contra accidentes	1,046,350	505,358	540,992
Sí	982,097 (93.9%)	469,848 (93.0%)	512,249 (94.7%)
No	64,253 (6.1%)	35,510 (7.0%)	28,743 (5.3%)
seguro de casa?	603,323	315,813	287,510
Sí	516,717 (85.6%)	273,834 (86.7%)	242,883 (84.5%)
No	86,606 (14.4%)	41,979 (13.3%)	44,627 (15.5%)

Fuente ENIF (2018) p.156.

De acuerdo al periódico El Economista (Saldívar, 2020) el Global Insurance Market Trends 2019, elaborado por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), indica que la penetración de los seguros en México para el 2018 representa el 2.3% de PIB y lo posiciona como uno de los países con menor proporción, cuyo promedio mundial es del 8.9%.

2.1.4. Economía Familiar

(facua-Consumidores en acción, s.f.) La economía es la ciencia que estudia la manera de administrar adecuadamente los recursos y satisfacer las necesidades de los individuos.

La economía familiar o doméstica tiene como propósito una adecuada administración de los recursos de la familia. Es decir, la economía doméstica, regula, provee, administra y controla los ingresos y gastos de todos los miembros de la familia. Es también una microeconomía que se debe administrar de forma adecuada, evitando el sobreendeudamiento e incrementando la capacidad de ahorro de la familia. Para lograr esto se deben tener normas que establezcan el consumo responsable en el hogar.

La administración de los recursos en el hogar es difícil, debido a que no solo contempla herramientas económicas y administrativas además de interrelaciones familiares.

Por tanto, la economía familiar requiere de aprendizaje que suministre experiencia para llevar a cabo una buena administración.

Por su parte, en el artículo Las finanzas Personales de la revista Escuela de Administración de negocios Luis Olmedo Figueroa Delgado (Figueroa Delgado, 2009) indica que para lograr el éxito de unas finanzas familiares sanas requiere de preparación y conocimientos, estas generalmente se desarrollan a través de la experiencia de los individuos, infiere que las finanzas empresariales y familiares son similares, solo que las primeras tienen como objetivo aumentar la rentabilidad y las familiares se enfocan en el bienestar de cada uno de los integrantes.

Define al éxito financiero como “la maximización del beneficio con recursos limitados”. Para lograr esto se deben plantear metas familiares en el corto y largo plazo, que mediante herramientas como la planeación financiera se puedan tomar decisiones con respecto al monto de gasto, ahorro e inversión requerida.

Plantea 5 etapas para lograr éxito en las finanzas:

1. *Revisar estado financiero actual*: Comparar ingresos y egresos.

2. *Establecer las metas financieras:* Identificar las de corto plazo (menor a un año) y largo plazo (mayor a un año), tangibles y que mantengan un constante crecimiento financiero.
3. *Elaborar un plan de acción:* Este debe ser flexible (adecuarse de acuerdo a la situación financiera familiar), que incluya protección ante los imprevistos que pongan en peligro el logro del plan (para este punto puede considerarse adquirir algún seguro) y deberá asignarse un presupuesto financiero.
4. *Poner en marcha el plan:* Lleve a cabo las acciones del plan
5. *Seguimiento, Evaluación y Adecuación del plan:* Revise periódicamente el progreso del plan, en caso de que este no cumpla el objetivo modifique el plan.

El instrumento eficaz para alcanzar una economía familiar sana es realizar un presupuesto que controle los ingresos y egresos y de esta forma cumplir los objetivos familiares.

El principal beneficio de elaborar un presupuesto es de tener una referencia para tomar decisiones, reducir la incertidumbre y alcanzar una seguridad financiera.

Por su parte Santiago Rodríguez Raga en su libro Finanzas Personales su mejor plan de vida, (Raga, 2017) expone que las finanzas familiares incluyen actividades y decisiones que repercuten de forma positiva o negativa durante la vida de las personas.

Entre mayores conocimientos y análisis se tengan mejores decisiones se tomarán, una buena administración financiera sirve para saber distribuir de manera equilibrada los recursos logrando la estabilidad y tranquilidad familiar.

La meta debe ser lograr una estabilidad financiera familiar, para lo que se requiere habilidades para optimizar los recursos.

Muy pocas familias conocen a detalle sus hábitos de consumo ya sea semanal, quincenal, o mensual, analizarlos permitirá establecer prioridades y elaborar un plan de acción, para esto es necesario realizar un presupuesto en el que se determine los ingresos, gastos y el ahorro, manteniendo el equilibrio.

Mantener el equilibrio es difícil, ya que para lograrlo se requiere que los ingresos sean mayores a los gastos y que los activos sean superiores a los pasivos.

Para poder lograr las metas financieras y consolidar el patrimonio, se debe tener como hábito cuidar las finanzas.

El desconocimiento financiero afecta la economía familiar, ya que ésta no se protege ante eventos inminentes como por ejemplo con seguros para la vejez.

Se han hecho esfuerzos para hacer campañas de educación financiera ya que existe una correlación entre la educación financiera de las personas y el desarrollo económico y social del país.

Cada familia debe tener un plan financiero que ayude a optimizar el dinero para alcanzar las metas, el cual debe partir de la elaboración del presupuesto.

Es importante que en este presupuesto se identifique que durante cada etapa de la vida el comportamiento de los ingresos y egresos cambian.

2.1.5. El Presupuesto

Para llegar a ser un buen administrador de la economía familiar es importante realizar una planeación de los gastos previstos e imprevistos, por lo que es inevitable definir que es el presupuesto familiar.

María José Aibar Ortiz en el libro Finanzas Personales: planificación, control y gestión, (Ortíz,2017) define al presupuesto familiar como un documento en donde de

forma ordenada se registra la relación de ingresos y gastos, familiares previstos durante un periodo de tiempo (mensual, trimestral, anual).

Este presupuesto es de gran utilidad para determinar la situación financiera, que permite tomar decisiones, y en su caso corregir desviaciones detectadas.

El objetivo del presupuesto es:

- *Saber en que gastamos el dinero:* a veces tenemos gastos pequeños (revistas, café, dulces etc) que, al hacer la suma por el tiempo determinado, observamos que es un monto importante
- *Establecer prioridades y ajustar el gasto:* determinar los que son absolutamente necesarios para vivir (alimentos, vivienda, transporte, etc) y tratar de eliminar los que son prescindibles.
- *Controlar el gasto:* determinar e identificar en que queremos gastar.
- *Identificar deudas:* reconocer todos los adeudos como son compras a crédito, en tandas, tarjetas de crédito etc.
- *Planificar el ahorro:* definir el ahorro necesario para hacer frente a los gastos extras, como son emergencias, vacaciones etc.
- *Hacer planes de previsión para el futuro:* generar ahorro suficiente para lograr las metas de largo plazo, ahorro para jubilación por mencionar un ejemplo.
- *Ajustar el nivel de vida:* regular el nivel de gasto de acuerdo con el ingreso.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 (INEGI, 2018) en lo que se refiere a la administración del hogar cuyo objetivo es entre otros determinar el número de personas que llevan un presupuesto de gastos, como podrían hacer frente a urgencias económicas.

Se observa que a nivel Nacional el 34.9% de la población lleva un registro de ingresos y gastos, de las cuales la mayor proporción la tienen las mujeres con el 37.2% (Tabla 4).

Tabla 4

Personas que llevan un Presupuesto.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Sí	27,579,394 (34.9%)	15,464,228 (37.2%)	12,115,166 (32.3%)
No	51,517,577 (65.1%)	26,087,204 (62.8%)	25,430,373 (67.7%)

Fuente: ENIF (2018) p.29

La forma de llevarlo es mentalmente con el 58.4%, seguido de en papel con el 29.9%, el 8.1% lo tiene en la computadora (Tabla 5).

Tabla 5

Formas de llevar un presupuesto.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,579,394	15,464,228	12,115,166
en computadora?	2,234,564 (8.1%)	749,603 (4.8%)	1,484,961 (12.3%)
en papel?	8,254,767 (29.9%)	5,217,896 (33.7%)	3,036,871 (25.1%)
mentalmente?	16,109,770 (58.4%)	8,996,592 (58.2%)	7,113,178 (58.7%)
en aplicación móvil?	980,293 (3.6%)	500,137 (3.2%)	480,156 (4.0%)

Fuente: ENIF (2018) p.30

El 43% hace compras no planeadas, el 13.4% nunca realiza compras fuera de presupuesto (Tabla 6).

Tabla 6

Frecuencia de compras no planeadas.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	27,579,394	15,464,228	12,115,166
siempre?	2,659,292 (9.6%)	1,387,190 (9.0%)	1,272,102 (10.5%)
casi siempre?	2,945,991 (10.7%)	1,533,699 (9.9%)	1,412,292 (11.7%)
algunas veces?	11,865,470 (43.0%)	6,760,040 (43.7%)	5,105,430 (42.1%)
rara vez?	6,415,143 (23.3%)	3,703,589 (23.9%)	2,711,554 (22.4%)
nunca?	3,693,498 (13.4%)	2,079,710 (13.4%)	1,613,788 (13.3%)

Fuente: ENIF (2018) p.31

En caso de una urgencia económica igual a lo que gana en un mes, el 66.8% de la población lo pagaría con un préstamo de familiares, amigos o conocidos, el 42.9% con sus ahorros. (Tabla 7)

Tabla 7

Formas de pago de urgencia económica.

	Total	Mujeres	Hombres
Población adulta de 18 a 70 años	79,096,971	41,551,432	37,545,539
Nacional			
Segmento poblacional objetivo	79,096,971	41,551,432	37,545,539
sus ahorros?	33,946,233 (42.9%)	16,623,405 (40.0%)	17,322,828 (46.1%)
un adelanto de su sueldo?	21,429,188 (27.1%)	8,155,963 (19.6%)	13,273,225 (35.4%)
la venta o empeño de algún bien?	29,588,516 (37.4%)	14,065,446 (33.9%)	15,523,070 (41.3%)
el préstamo de familiares, amigos o conocidos?	52,868,284 (66.8%)	28,426,281 (68.4%)	24,442,003 (65.1%)
su tarjeta de crédito o con crédito de institución financiera?	12,289,823 (15.5%)	5,752,039 (13.8%)	6,537,784 (17.4%)
un trabajo temporal o la venta de algún producto?	23,611,263 (29.9%)	12,140,151 (29.2%)	11,471,112 (30.6%)
Otro	575,970 (0.7%)	407,921 (1.0%)	168,049 (0.4%)

Fuente: ENIF (2018) p.32

También se observa que el 57.5% de la población le alcanza para cubrir sus gastos. El 42.5 % no le alcanza para cubrirlos y de éste para cubrir este déficit el 63.3% pidió prestado a familiares o conocidos.

Es importante mencionar que el 91.7% de la población encuestada No ha tomado curso de cómo ahorrar, hacer un presupuesto o el uso responsable del crédito.

Por otra parte, en el periódico el economista, (Fredes,2019) indica que de acuerdo al OIT (Organización Internacional del Trabajo) la participación del ingreso laboral en México en el año 2016 es del 34.43% del PIB, muy por debajo de la mayoría de los países de América que se encuentran por arriba del 40%.

2.1.6. Investigaciones relacionadas

Delgado (2012) analiza la relación entre los Seguros y las finanzas de la familia de Colombia, en donde a través de su profesión como ajustador de pérdidas puede observar la ruina de familias y negocios por no tener la protección de un seguro, el depender de los apoyos del gobierno o de familiares y amigos es degradante. Ante la vulnerabilidad de los impactos de los siniestros que afectan día con día, se cuestiona que acciones debe llevar a cabo para solventar la incertidumbre y seguir adelante. Demostrar que, mediante la indemnización de un seguro, las familias y negocios pueden volver a comenzar, aun cuando la pérdida se refiera a un ser querido, continuar con los proyectos de vida, gracias al seguro de vida que este les deje.

Por su parte Figueroa Delgado (2009) indica que el éxito de la economía familiar depende de estructurar los elementos principales que la afectan y tomar las mejores decisiones, considera que una de las mejores herramientas financieras es el presupuesto es el punto de partida para desarrollar estrategias para rediseñar el gasto y las inversiones y encontrar un bienestar adicional en la economía familiar.

Raga (2017) en su libro Finanzas Personales, su mejor plan de Vida indica que día con día las personas a lo largo de la vida deben tomar decisiones simples o complejas basadas en su economía personal, como son entre otros el tipo de educación, pública o privada, el auto, celular o vivienda que adquieren. Para obtener una economía estable se debe desarrollar un presupuesto financiero que contenga el manejo de la liquidez y el ahorro, los créditos, los seguros, las inversiones y finalmente el plan de retiro.

Se requiere de contar con habilidades financieras para tomar las mejores decisiones ya que estas impactarán a lo largo de la vida, estrategias que den estabilidad y tranquilidad ante los eventos inesperados, como son la pérdida de un ser querido, el empleo, la vivienda, la salud, los seguros son un buen mecanismo para contrarrestar los efectos de estos riesgos.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

3.1. Descripción de la Institución Estudiada

La Institución Educativa que se estudia es la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) específicamente a la muestra de la Maestría de Administración del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración (Administración, s.f.).

La Maestría en Administración inicia el 15 de enero de 1983, debido a la necesidad del país de formar profesionistas capaces de integrarse a los ámbitos locales e internacionales en desarrollo. La UAQ a través de la División de Estudios de Posgrado de la facultad de Contaduría y Administración comprometida a robustecer la actualización académica y de excelencia, analizo la carencia de profesionistas calificados con habilidades de coordinar la actividad empresarial, optimizando los recursos productivos y administrativos.

La Misión está centrada en la formación integral de personas, para generar, aplicar y difundir conocimientos en las áreas económico-administrativas y de negocios, con orientación humanista, equidad de género y respeto a los derechos humanos, mediante el programa educativo acorde a la realidad económica, política y social. Promoviendo la investigación científica, la innovación tecnológica, la difusión, la vinculación y la interdisciplinariedad, para facilitar el liderazgo, la competitividad y el compromiso social.

La Visión es ser una Institución educativa reconocida dentro de la mejores del país, relacionada con la sociedad por medio de programas educativos continuos y acreditados que buscan el desarrollo humano, para generar y transmitir el conocimiento, la cultura y las artes, para satisfacer la demanda de profesionales con valores, actitudes, aptitudes, capacidades y habilidades, que propicien el desarrollo de la sociedad.

Los objetivos de la Maestría son:

- 1) Desarrollar profesionistas en Administración de alto nivel en las áreas de: Finanzas, Mercadotecnia, Alta dirección y Negocios Internacionales.
- 2) Solucionar la necesidad de superación profesional en el área de Administración
- 3) Enriquecer y fomentar la investigación y docencia de la Administración.

El *perfil de Ingreso*: Profesionistas de cualquier carrera con interés en adquirir conocimientos administrativos, financieros y de negocio. Así como Egresados que quieran reforzar y desarrollar crecimiento dentro y fuera de las organizaciones.

El *perfil de Egreso*: Obtener conocimientos de la administración general, para impulsar el desarrollo y competitividad de las organizaciones privadas, públicas y sociales. Renovar e innovar las organizaciones. Desarrollar habilidades de liderazgo, calidad profesional, actitud autodidacta y fomentar la investigación y docencia del área de Administración.

Al ser una maestría en la que profesionistas de diferentes ramas productivas se incorporan se tiene que para el estado de Querétaro durante el primer trimestre del 2020 se tiene una población económicamente activa del 56.6%, de las cuales el 69.2% tiene un trabajo asalariado y el 16.8% tiene una ocupación en el sector informal (INEGI,2020). Lo anterior denota que las características de la muestra que se estudia pueden requerir protección de un seguro.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Justificación

La economía de la familia está expuesta a diferentes tipos de riesgos, los cuales podrían comprender una pérdida en su persona o en sus bienes.

La protección de un seguro puede ayudar a estabilizar la economía de la familiar al reducir el costo o el efecto de una pérdida causada por una variedad de riesgos. Varios gastos suelen ser difíciles de pagar por las familias que no están preparadas para un evento desafortunado o catástrofe, como son gastos de funeral, salud, auto, robo, terremoto por mencionar algunos.

Los seguros están hechos para todo tipo de bolsillos, lo importante es encontrar el producto que satisfaga las necesidades y de tranquilidad en el hogar.

4.2. Planteamiento del Problema

A pesar de que todos los días estamos expuestos a diferentes riesgos, que pueden afectar a una persona en su vida, integridad personal, salud o vitalidad, la penetración de los seguros en México es muy baja, según el ENIF 2018 (INEGI, 2018) el 23.6.4% (de 18 a 70 años) de la población cuenta con un seguro.

Existe una falta de educación financiera en lo que respecta a los seguros, las familias no saben lo que cubren o no les interesa adquirirlo, y por otro lado las Compañías Aseguradoras no han hecho un esfuerzo en explicar claramente el alcance y los beneficios que tienen.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) destaca que un seguro es una inversión que te permite contar con un respaldo frente a situaciones inesperadas y salvaguardar el bienestar de la familia.

La pregunta que se procurará responder en esta investigación es ¿Qué impacto tiene la de Protección de los Seguros en la Economía Familiar?

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Identificar el impacto de la Protección de los Seguros en la economía familiar

4.3.2. Objetivos específicos

1. Describir La Protección de los Seguros
2. Describir la economía familiar.

4.4. Definición del universo

La institución donde se llevó a cabo la investigación fue con los alumnos del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ específicamente de la maestría de Administración.

4.5. Tamaño de muestra

Se manejó una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 33 personas, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación.

En las muestras no probabilísticas, o muestras dirigidas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.

El enfoque cuantitativo de una muestra no probabilística requiere una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

4.6. Definición de variables

4.6.1. Variable Independiente: La Protección de los Seguros

La definición de seguro que apoya la presente investigación, de acuerdo a (Rueda, 1978) consiste en repartir en un gran número de personas expuestas a un riesgo similar, las pérdidas que alguno haya sufrido.

Para Hernán Mejía Delgado (Delgado, 2012) el seguro es el servicio que se paga a una compañía aseguradora para estar protegido en caso de que ocurra un siniestro que amenace la vida o el patrimonio. Es una protección ante la posibilidad de sufrir alguna pérdida, que, en caso de no tener una póliza, se tendría que hacer uso de ahorros o créditos, lo que provocaría un quebranto a las finanzas personales.

En la Ley sobre el contrato de seguros (Unión C. d., 2013) en su artículo 1° define que, “Por el contrato de seguro, la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en el contrato”.

Por su parte la Fundación Mapfre (Mapfre, s.f.) indica que el seguro es un medio eficiente para la protección de las personas frente a los efectos de los riesgos. Se basa en transferir los riesgos a una aseguradora que se encarga de indemnizar todo o parte del daño que se produce por la ocurrencia de un evento previsto en el contrato de seguros.

Para la Comisión para el Mercado Financiero en Chile define (MFC, s.f.) que los seguros son un instrumento financiero que ayudan a reducir la incertidumbre económica sobre el futuro, ya que firmando un contrato (póliza) con una Compañía de Seguros en la cual el contratante se compromete a pagar una determinada cantidad de dinero (prima) se garantiza cierto pago futuro (indemnización) al ocurrir la eventualidad por la cual este asegurando.

4.6.2. Variable dependiente. Economía Familiar

En lo que se refiere a Economía familiar (facua-Consumidores en acción, s.f.) es la ciencia que estudia la manera de administrar adecuadamente los recursos y satisfacer las necesidades de los individuos.

Santiago Rodríguez Raga en su libro “Finanzas Personales su mejor plan de vida”, (Raga, 2017) expone que las finanzas familiares incluyen actividades y decisiones que repercuten de forma positiva o negativa durante la vida de las personas.

Entre mayores conocimientos y análisis se tengan mejores decisiones se tomarán, una buena administración financiera sirve para saber distribuir de manera equilibrada los recursos logrando la estabilidad y tranquilidad familiar.

La meta debe ser lograr una estabilidad financiera familiar, para lo que se requiere habilidades para optimizar los recursos.

4.7. Hipótesis

La Protección de los Seguros tiene un efecto positivo en la economía familiar.

5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño de estudio

Para la presente investigación se utilizó un Diseño No Experimental.

La investigación no experimental se realiza sin manipular las variables dependientes de manera deliberada, se limita a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos. Las situaciones no son construidas, si no observadas, el investigador no tiene control directo sobre las variables mencionadas ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Agudelo,2010).

5.2. Tipo de estudio

Se trata de un estudio descriptivo ya que pretende dar un diagnóstico; a la situación actual, considerada *De Campo* porque se envió un cuestionario a los alumnos de la maestría de administración para hacer la investigación; *Transversal* en función de que se hará una sola medición de un solo instante; y *Correlacional* puesto que se manejarán dos variables que se busca correlacionar (Agudelo,2010).

La investigación de campo es la que se realiza en sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Los datos son recolectados de la realidad y su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, por lo que facilita su revisión y/o modificación en caso de surgir dudas. Los diseños de investigación transversales recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado (Agudelo,2010).

Los diseños transversales analizan las variables en un determinado punto en el tiempo, son descriptivos pues ubican a un fenómeno y lo desarrollan de manera teórico

observándolo en su contexto y adicionando un enfoque cuantitativo, ubica una situación y proporciona su descripción. Se establece la hipótesis, pero es igualmente descriptiva.

Además, son de tipo causal correccional pues las variables están relacionadas entre sí, en el determinado momento de estudio. Las descripciones no se realizan de manera individual. Se analiza en base a resultados de encuestas, lo cual le da un enfoque cuantitativo, y evalúa, pero me manera cualitativa la asociación entre categorías (Agudelo,2010).

5.3. Instrumento

Se elaboró un cuestionario de 39 preguntas, 7 para datos generales y 18 para la variable seguros y 14 para economía familiar ambas variables con escala tipo Likert (ordinal). Dicho cuestionario fue validado por pares y experto con apoyo de los compañeros de la maestría y del director de tesis.

El Escalamiento tipo Likert, es un método para medir por escalas las variables que constituyen actitudes. Fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los 30 (Lifeder,2019) consiste en un conjunto de “ítems” presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo un punto de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, así la persona que realiza el estudio obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Para una mejor comprensión y rapidez de respuesta, los ítems no deben ser mayores a 20 palabras. Son caracterizados por ubicar en una escala los grados de acuerdo o desacuerdo que una persona puede tener. Las preguntas se realizan de manera continua

para que la persona aprenda de manera rápida como responder, le quita a subjetividad pues fuerzas a la persona a responden en la escala y encuadrar posibles reacciones.

El investigador define el propósito que tiene el instrumento para poder dar guía a los resultados y finalmente a las conclusiones, de esta forma el objeto de estudio no agrega puntos de vista o actitudes extra a las que se pretende medir.

5.4 Procedimiento

A continuación, se describen las etapas a través de las cuales se llevó a cabo el proceso de investigación:

- 1) Se eligió el tema de investigación en función de los recursos e intereses del autor, la utilidad para en la educación financiera y la relación con el área terminal del programa de estudios. Se obtuvo asesoría de la directora de tesis. Se establecieron los contenidos a indagar para formar el marco teórico.
- 2) Se determinaron las variables de estudio, se definieron y se realizó la justificación del tema.
- 3) Se elaboró el marco teórico que incluyen los conceptos generales y específicos relacionados con las variables
- 4) Se desarrolla un estado del arte para reunir información de autores que hayan llevado a cabo estudios similares.
- 5) Se planteó con la directora de tesis la posibilidad de llevar a cabo la investigación, con los alumnos de la maestría de administración del Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ.
- 6) Se elaboró el cuestionario de 44 preguntas con escala tipo Likert para estructurar la encuesta. El instrumento fue validado por los compañeros de la maestría y del director de tesis.

- 7) Se aplicaron 33 encuestas de manera anónima y confidencial.
- 8) Los resultados de las encuestas fueron capturados y contabilizados, se realizó una gráfica por cada pregunta. Se introdujo la escala numérica en Excel para observar la relación de manera cuantitativa.
- 9) Los datos fueron analizados mediante Excel, se realizó una descripción de frecuencias con tablas de pastel y barras para observar la correlación que existe entre las variables.
- 10) Los resultados fueron analizados mediante la correlación de Pearson bilateral respecto de las variables la Protección de los Seguros y la Economía Familiar, con lo cual se realizó la interpretación.
- 11) Se realizó las conclusiones de la interpretación obtenida anteriormente.

5.5 Procedimiento

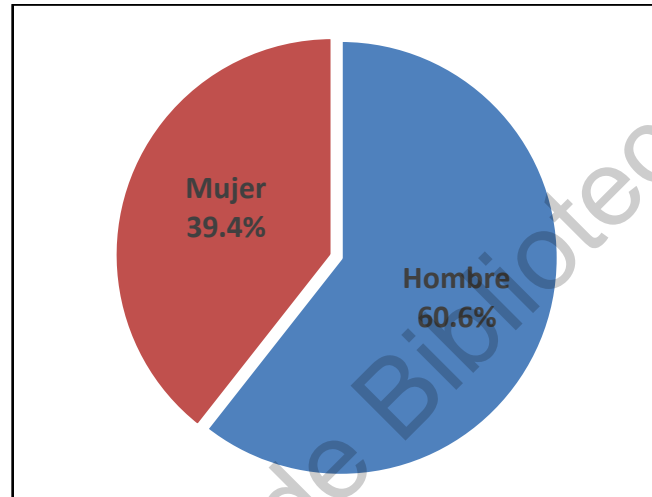
Posterior a la encuesta, los datos fueron ordenados, contados y capturados en el programa Excel; se aplicaron conocimientos de estadística descriptiva para la obtención de los porcentajes de cada variable, y se presentaron en forma de gráficos, se realizó el análisis de frecuencias con tablas de contingencia y como resultado se determinó la correlación que existe entre las variables Protección de los Seguros y la Economía Familiar en los alumnos de la maestría de administración del Posgrado de la facultada de Contaduría y Administración de la UAQ.

6. RESULTADOS

A continuación, se presenta la descripción de la muestra y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, de cada una de las variables de estudio.

6.1. Datos Generales

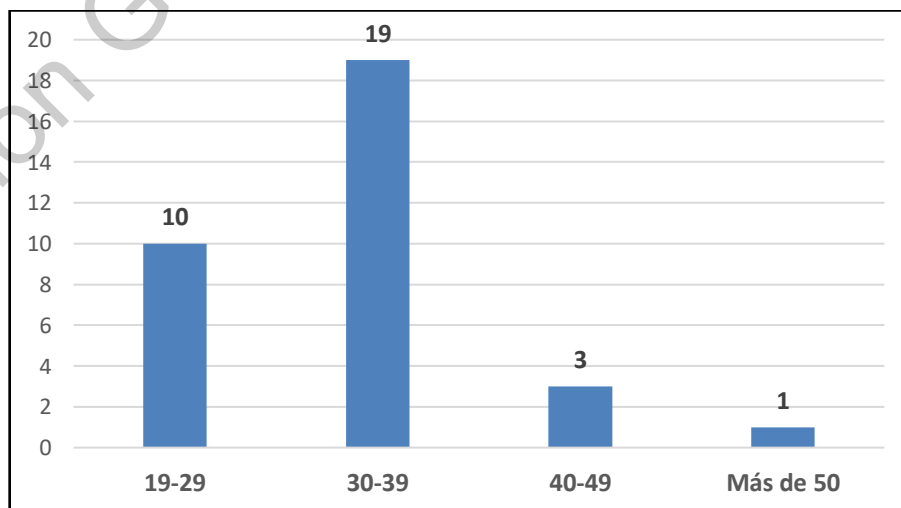
Figura 1. Género



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Se observa que, de los 33 participantes en la encuesta, la mayor proporción la tienen los hombres con el 60.6%. (fig 1)

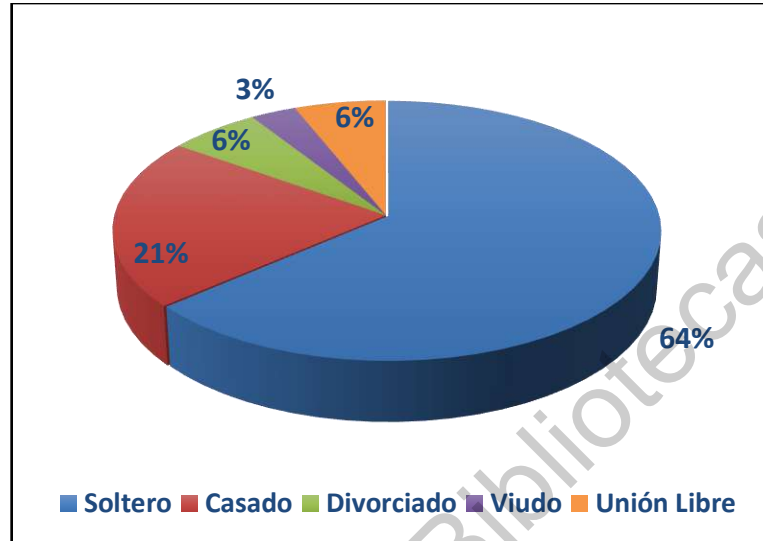
Figura 2. Edad



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Más de la mitad de los participantes, son adultos jóvenes que oscilan entre las edades de 30- 39 años, representan el 57.6% de la muestra (fig. 2).

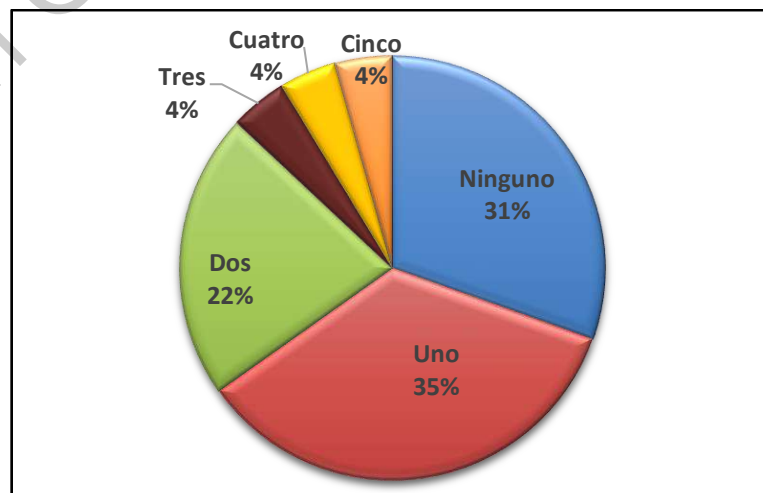
Figura 3. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 64% de los participantes son solteros, seguido con el 21% que son casados, el 6% son tanto para los que viven en unión libre, así como para divorciados y por último el 3% son viudos (fig. 3).

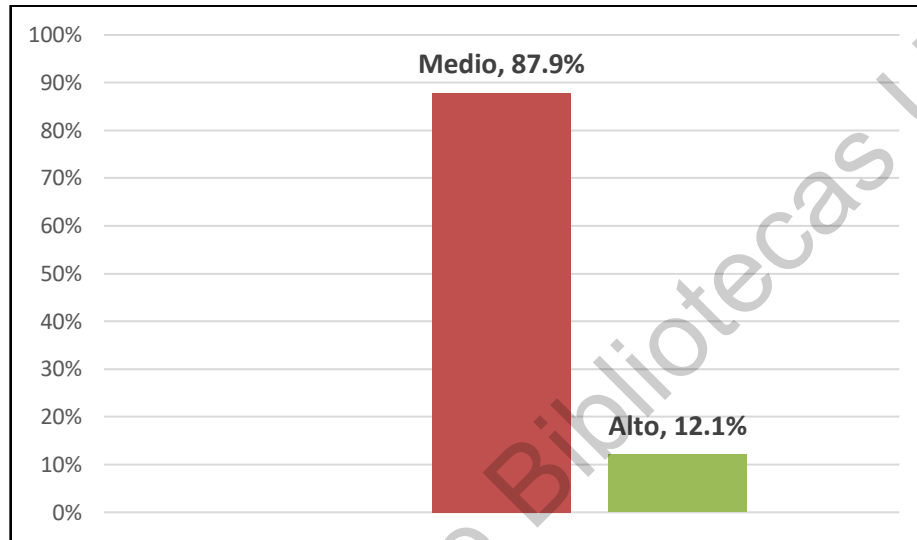
Figura 4. Número de Dependientes Económicos



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 69% de los participantes tiene al menos un dependiente económico, mientras que el otro 31% no tiene ninguno (fig. 4).

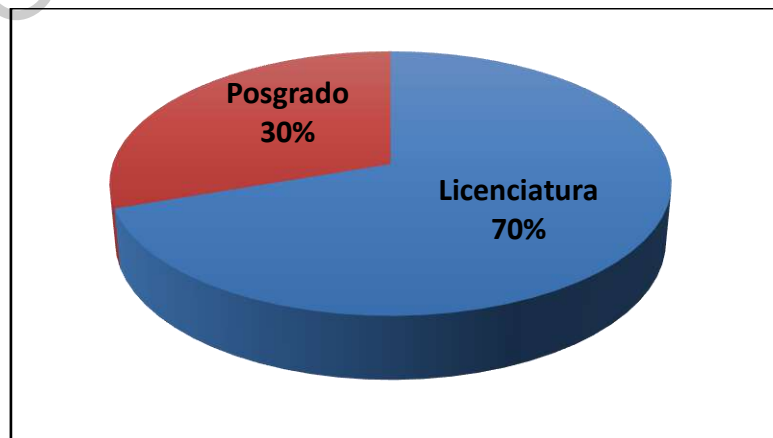
Figura 5. Nivel Económico



Fuente: Elaboración propia, (2020).

En lo que respecta al nivel económico el 87.9% considera que su nivel es medio, y el 12.1% Alto (fig. 5).

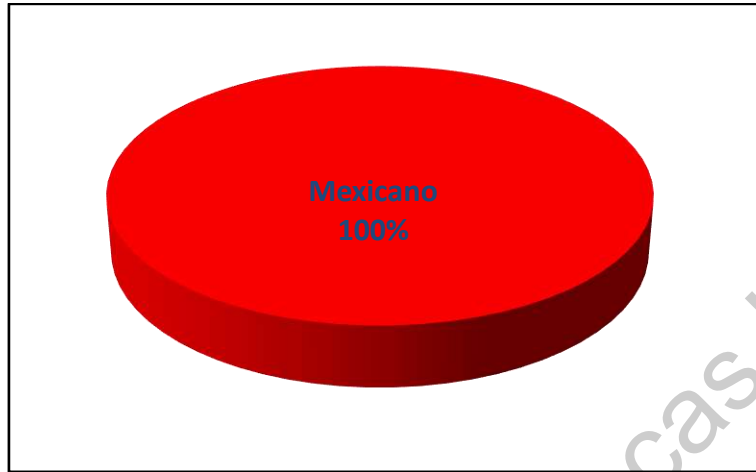
Figura 6. Escolaridad



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 70% de los participantes tiene una maestría y el 30% licenciatura (fig. 6)

Figura 7. Nacionalidad

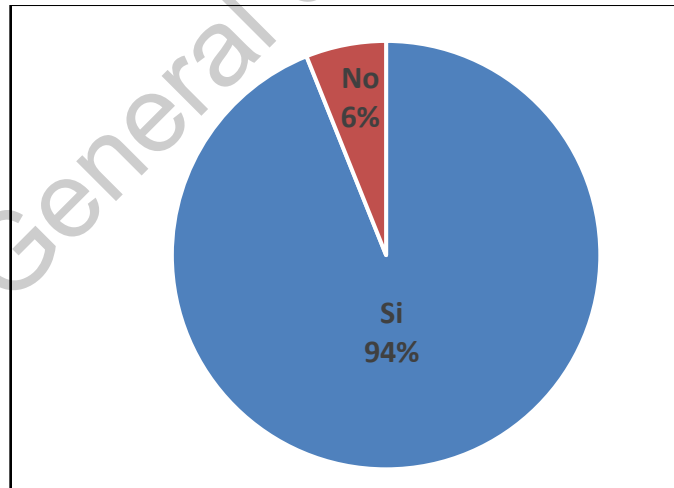


Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 100% de los encuestados son de nacionalidad mexicana (fig. 7)

6.2 Resultados de la variable Protección de los Seguros

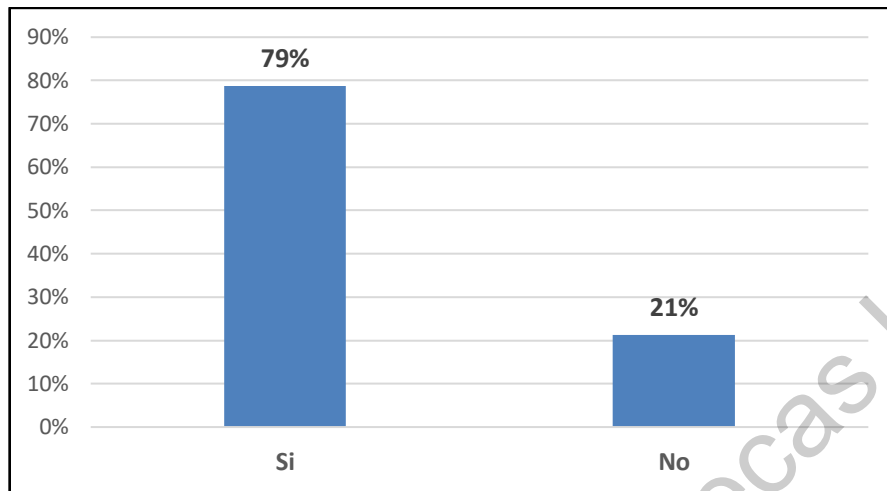
Figura 8. Contrataría un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 94% de los participantes considera que contrataría un seguro, mientras que el 6% no lo haría (fig. 8).

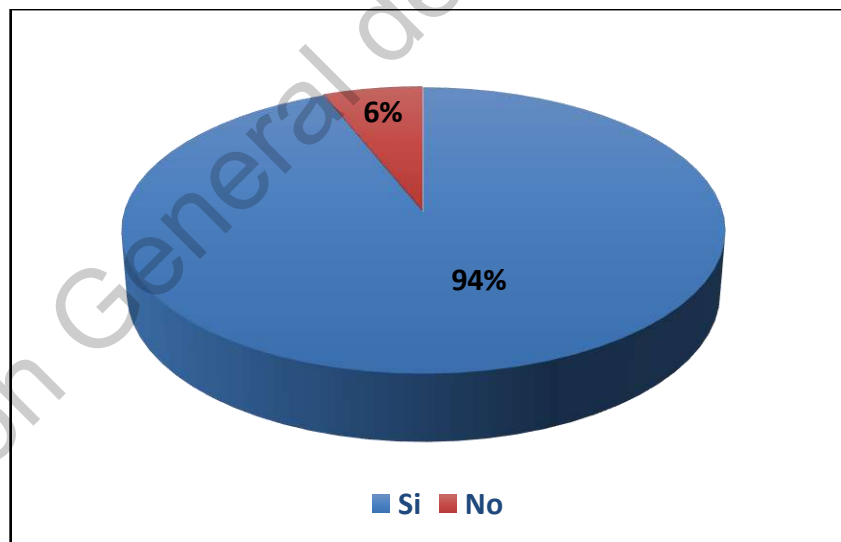
Figura 9. Conoces como funciona un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 79% de los participantes conoce cómo funcionan los seguros, el 21% no lo sabe (fig. 9).

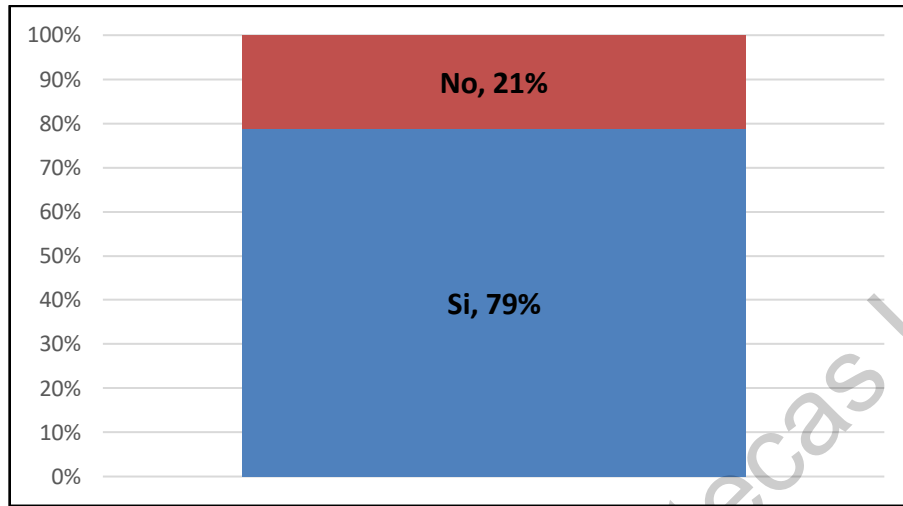
Figura 10. Te interesa saber cómo funcionan



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Por otra parte, el 94% si tienen interés en saber cómo funcionan los seguros y el 6% no le interesa (fig. 10).

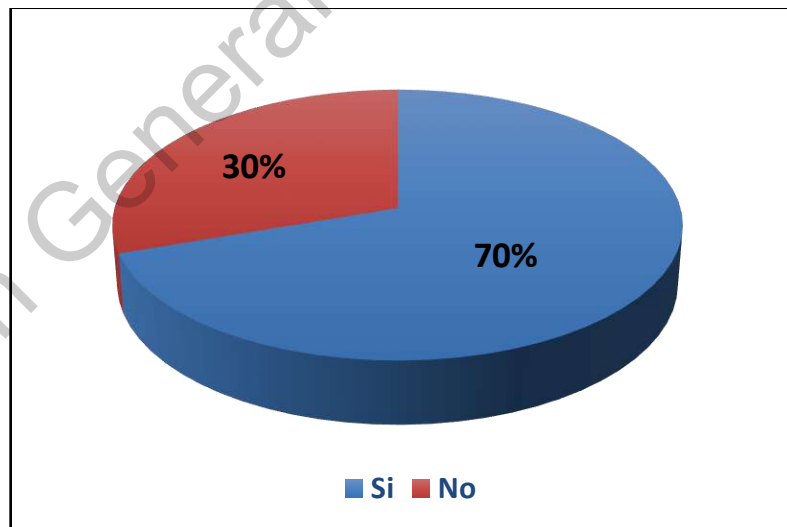
Figura 11. Conoces como funciona un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

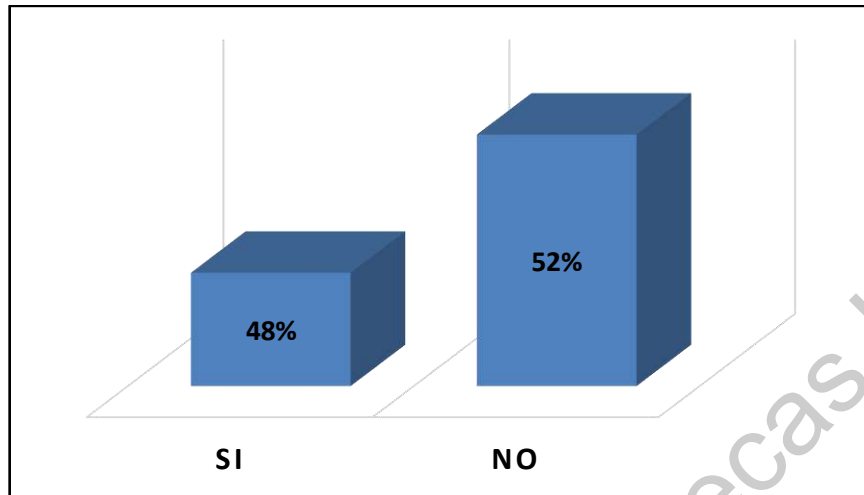
El 79% de los participantes les explicaron los alcances y limitaciones de sus seguros, el 21% no lo hicieron (fig. 11).

Figura 12. Consideras que los seguros son caros



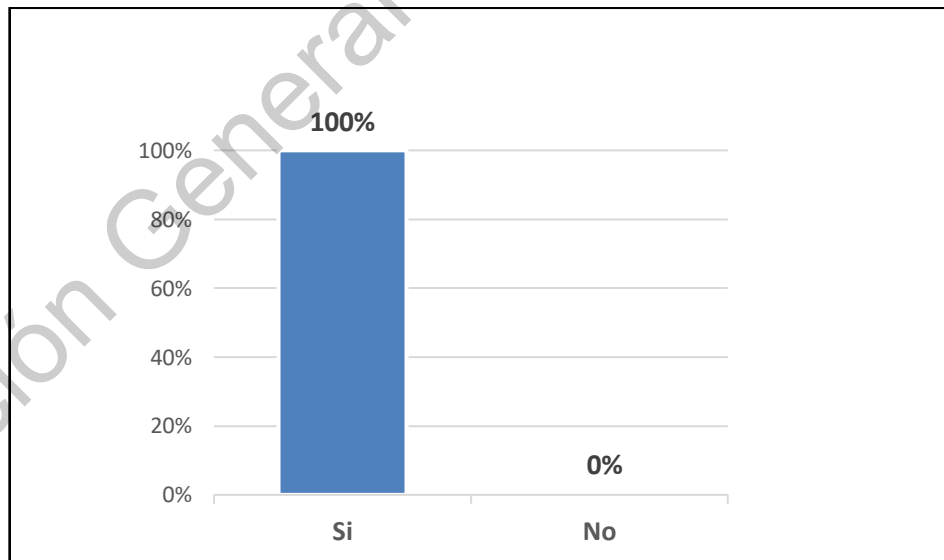
Fuente: Elaboración propia, (2020)

En lo que respecta al costo de los seguros el 70% considera que son caros y el 30% son asequibles (fig. 12).

Figura 13. Confías en las Aseguradoras

Fuente: Elaboración propia, (2020).

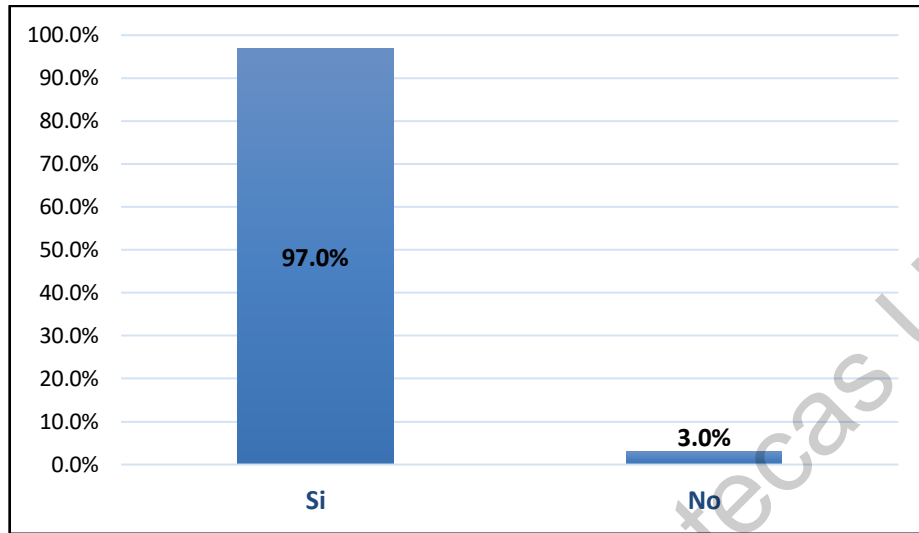
El 52% de los participantes tienen confianza en las Aseguradoras, el 48% no lo tiene (fig. 13).

Figura 14. Consideras necesario contratar un seguro

Fuente: Elaboración propia, (2020).

El total de los participantes considera necesario contratar un seguro (fig. 14).

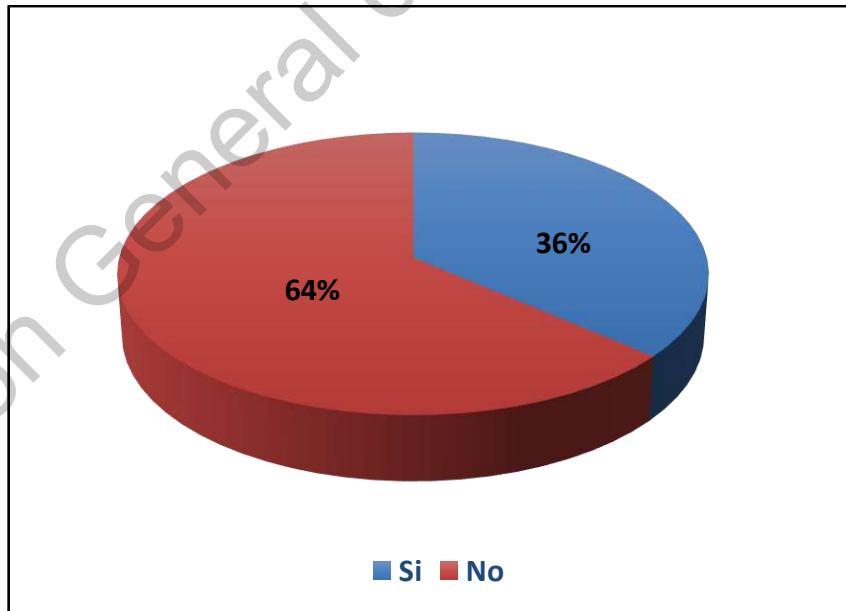
Figura.15. Te han ofrecido contratar un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 97% le han ofrecido contratar un seguro y el 3% no (fig. 15).

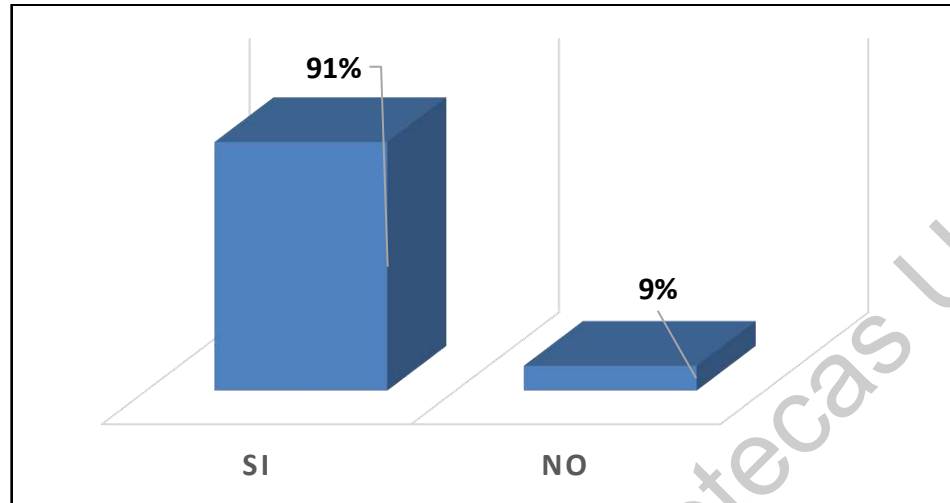
Figura 16. En caso de siniestro tiene dinero para pagarlo



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Por otra parte, el 64% no tendría recursos para pagar un siniestro y el 36% si cuenta con recursos (fig. 16).

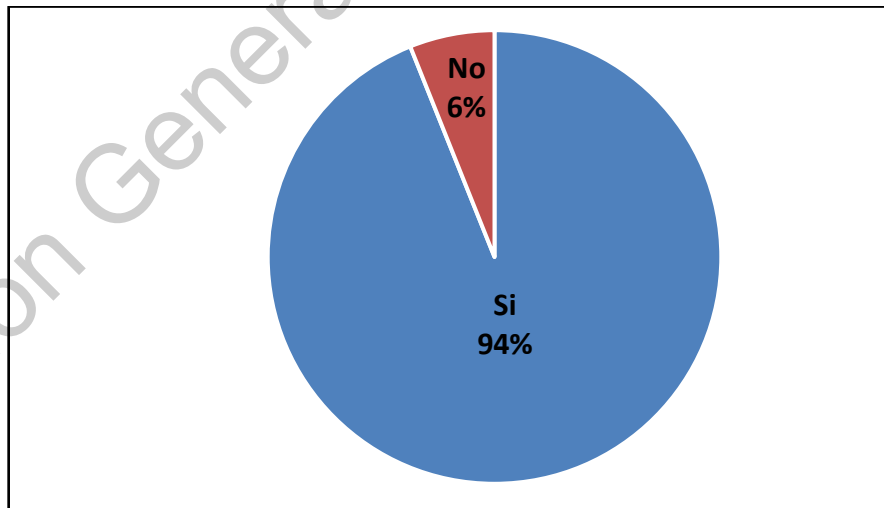
Figura 17. El contratar un seguro, apoyará para no afectar tu economía, en caso de siniestro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 91% de los participantes consideran que, si contratas un seguro, éste apoyará para no afectar tu economía, en caso de siniestro, el 9% no lo considera (fig. 17).

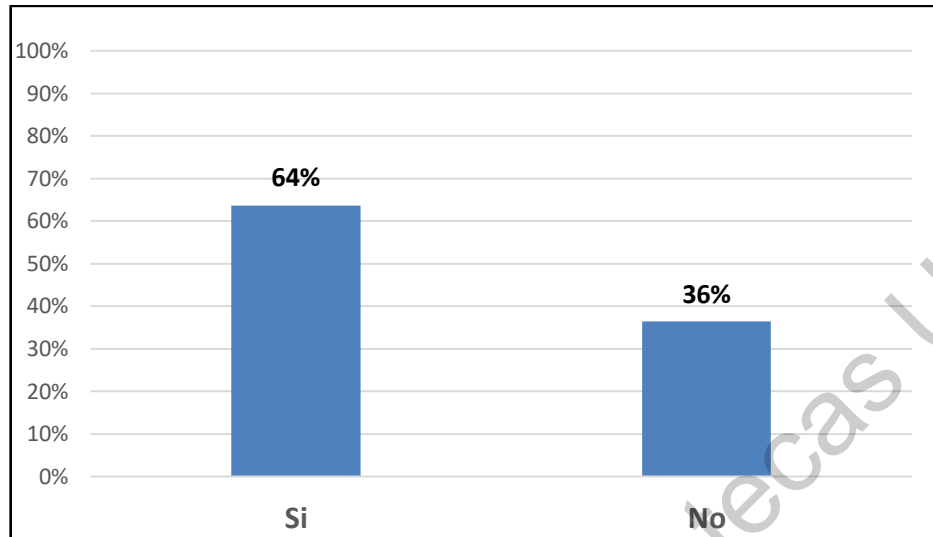
Figura 18. Tienes o has tenido algún seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 94% de los participantes declaró que si tiene o han tenido algún seguro y el 27% que sólo en algunas ocasiones (fig. 18).

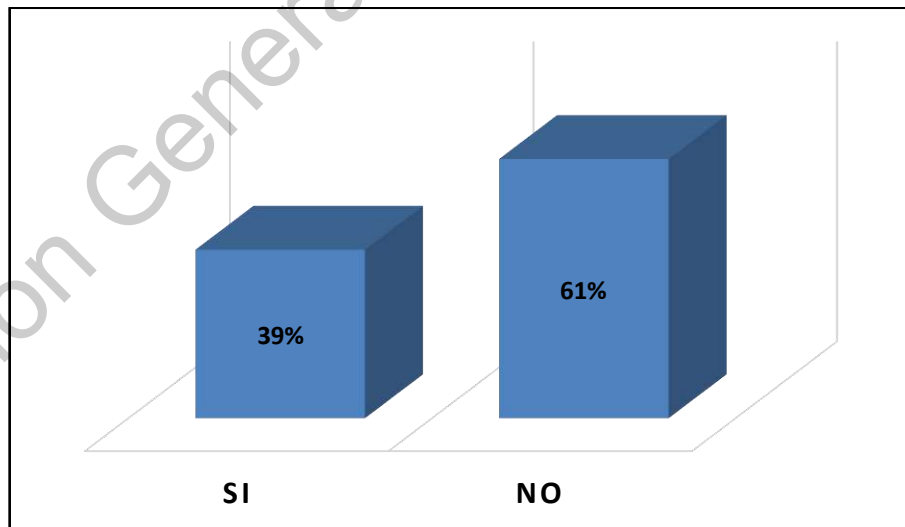
Figura 19. Has hecho algún reclamo de siniestro a las Aseguradoras



Fuente: Elaboración propia, (2020).

En lo que respecta a haber hecho reclamaciones por siniestro el 64% lo ha realizado y el 36% no ha hecho reclamación (fig. 19).

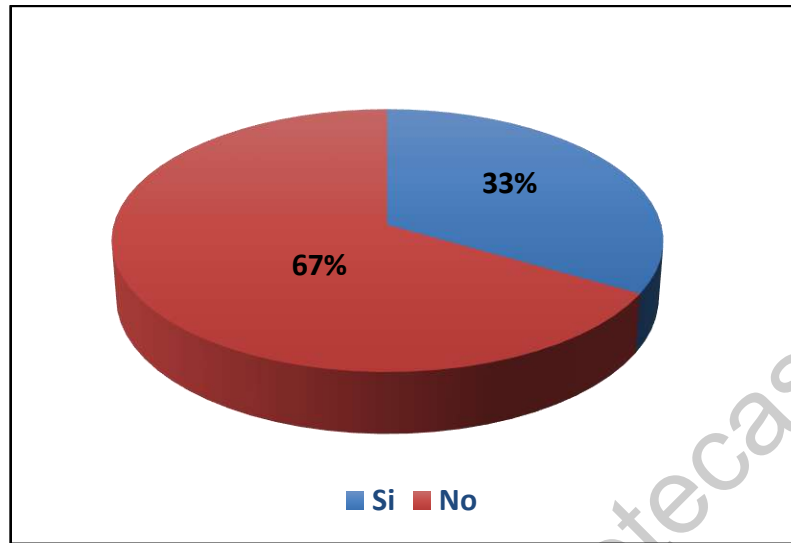
Figura 20. El Seguro te pagó lo que reclamaste



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 39% de los encuestados reveló que el seguro le pago lo reclamado, sin embargo, el 61% expuso que no (fig. 20).

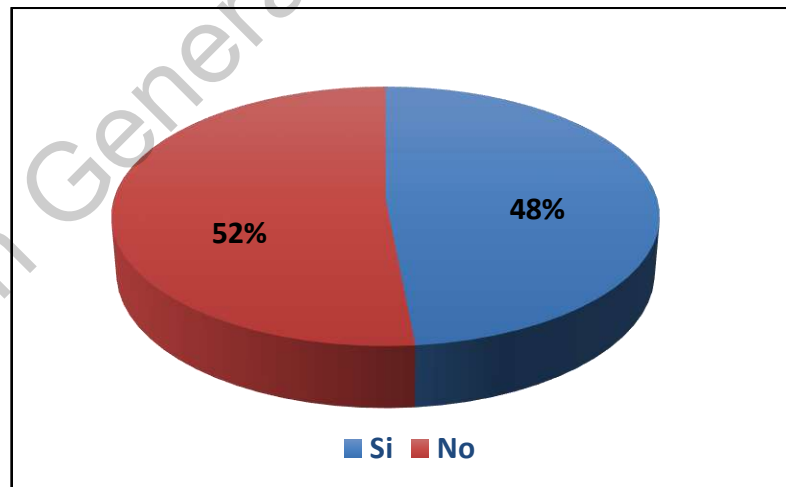
Figura 21. La atención del siniestro fue ágil



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 33% de los participantes considera que la atención del siniestro fue ágil y el 67% que no lo fue (fig. 21).

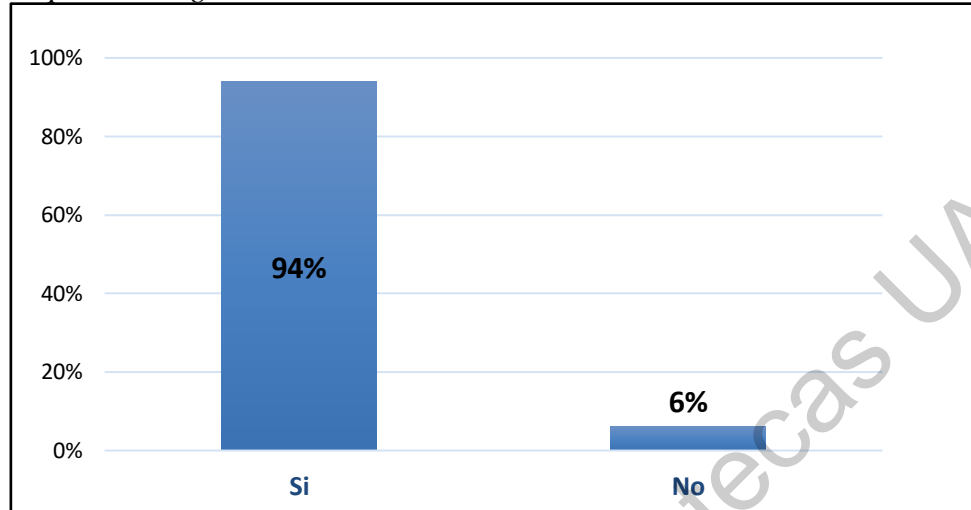
Figura 22. La atención del siniestro fue con profesionalismo



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Por otra parte, el 48% indicó que la atención del siniestro fue con profesionalismo y el 52% no estuvo de acuerdo (fig. 22).

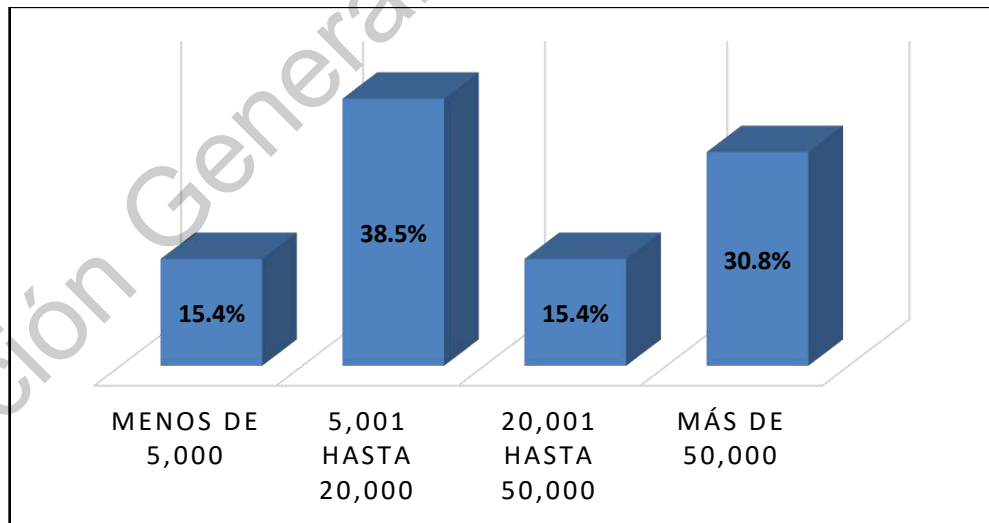
Figura 23. Si quisieras tener protección en caso de siniestro, considerarías adquirir un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 94% de los encuestados consideraría contratar un seguro para protegerse de la ocurrencia de siniestro, sin embargo, el 6% no lo considera de esta forma. (fig. 23).

Figura 24. En caso de haber tenido siniestro: de qué monto

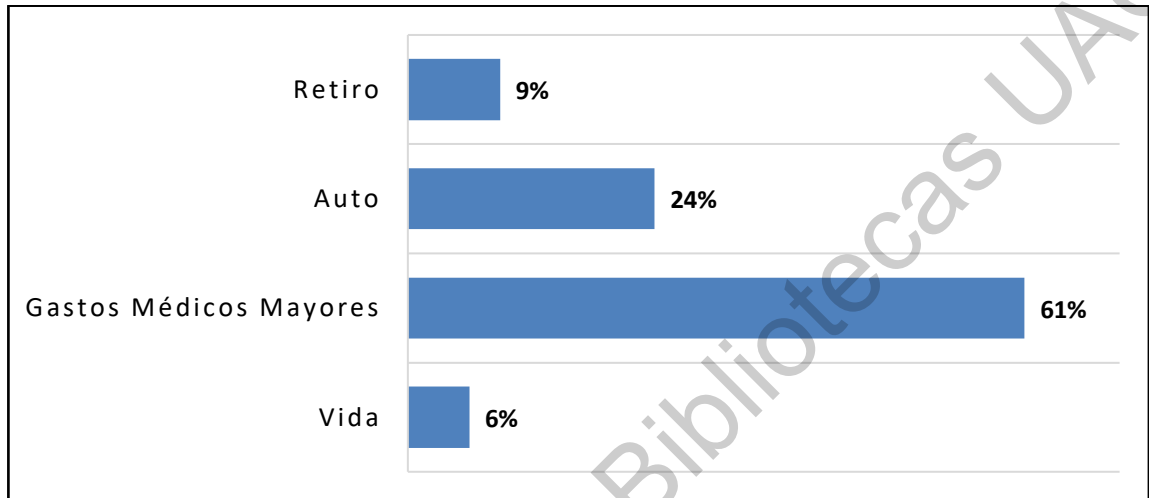


Fuente: Elaboración propia, (2020).

De los participantes de la encuesta que han realizado reclamaciones por siniestro a la aseguradora el 15.4% para menos de 5,000, el 38.5% ha sido por un rango de 5,001 a

20,000, para el rango de 20,001 hasta 50,000 el 15.4% y por último el 30.8% ha reclamado más de 50,000 pesos (fig. 24).

Figura 25. *Cuál es el seguro que considera que te serviría más.*

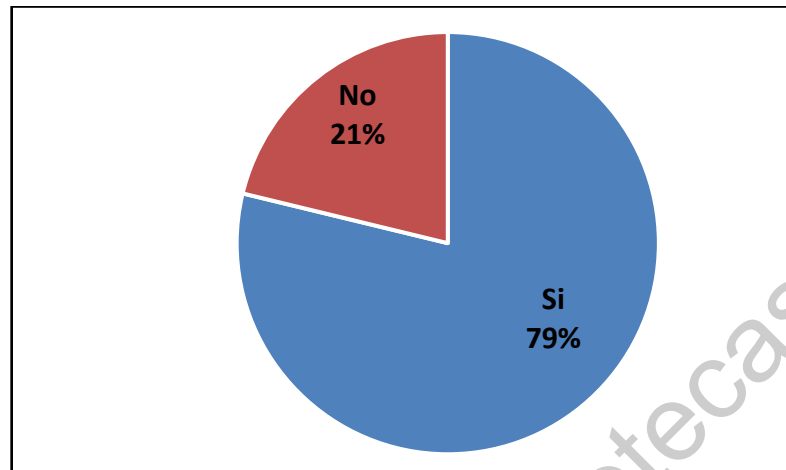


Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 61% de los participantes considera que el seguro de Gastos Médicos Mayores es el que más sirve, seguido con el seguro de auto con el 24%, el 9% el de retiro y Vida el 6% (fig. 25).

6.3 Resultados de la variable Economía Familiar

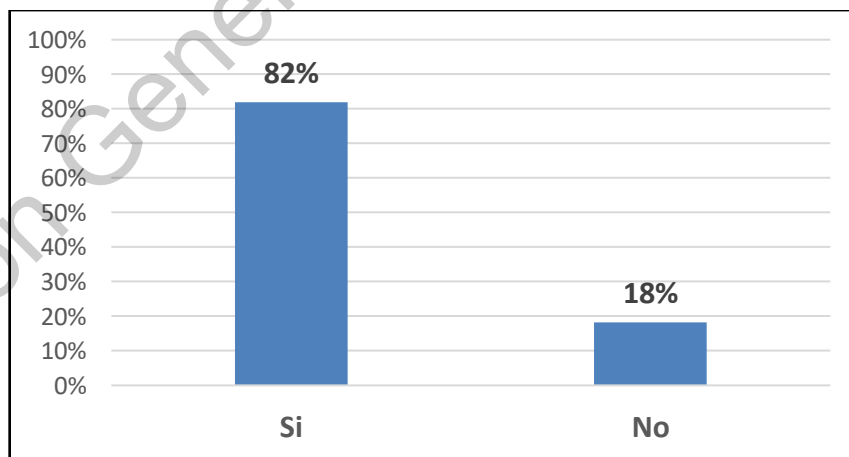
Figura 26. Llevas o has llevado un registro de tus ingresos y gastos



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 79% de los participantes indicó que lleva o ha llevado un registro de sus gastos, mientras que el 21% no lo lleva (fig. 26).

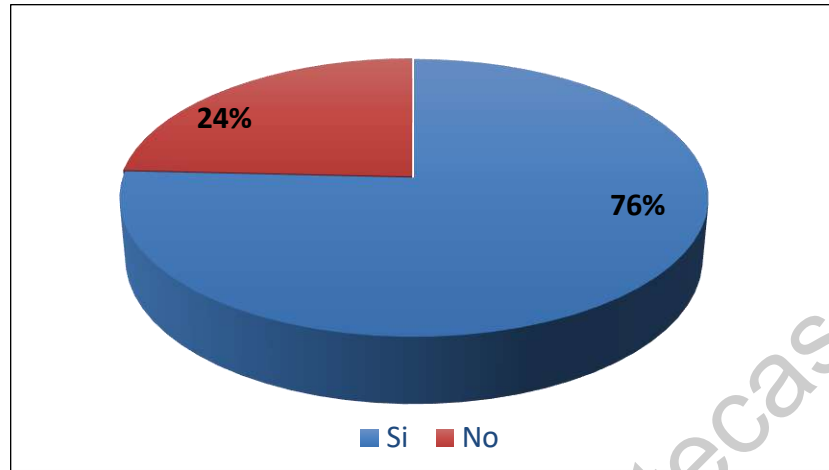
Figura 27. Haces compras que no tenías planeadas o fuera de tu presupuesto



Fuente: Elaboración propia, (2020)

El 82% de los participantes hace compras que no tenía presupuestadas, el 18% no las hace (fig. 27).

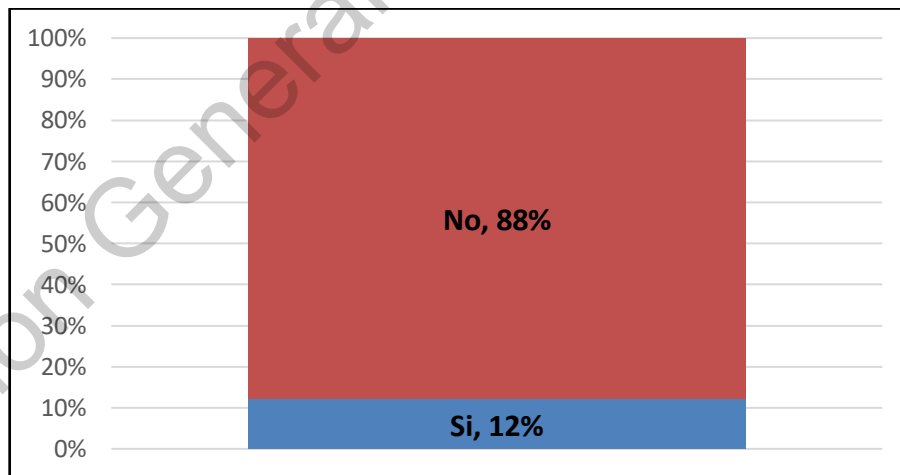
Figura 28. Si tuvieras una urgencia económica (mayor a dos meses de salario) podría pagarla



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Por otra parte, el 76% puede pagar urgencias económicas mayores a dos meses de salario y el 24% no puede pagarlo (fig. 28).

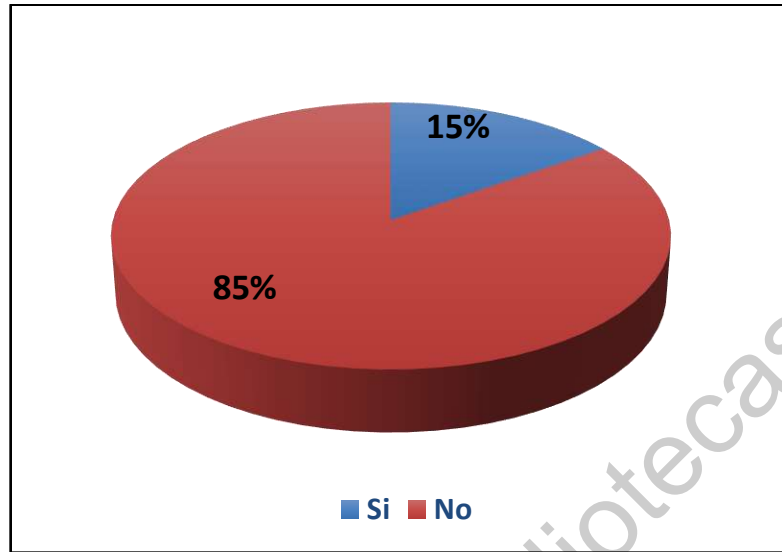
Figura 29. Prefieres gastar tu dinero que ahorrarlo para emergencias



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 88% de los participantes prefieren gastar su dinero que ahorrarlo para emergencias, el 12% prefieren ahorrar para emergencias (fig. 29).

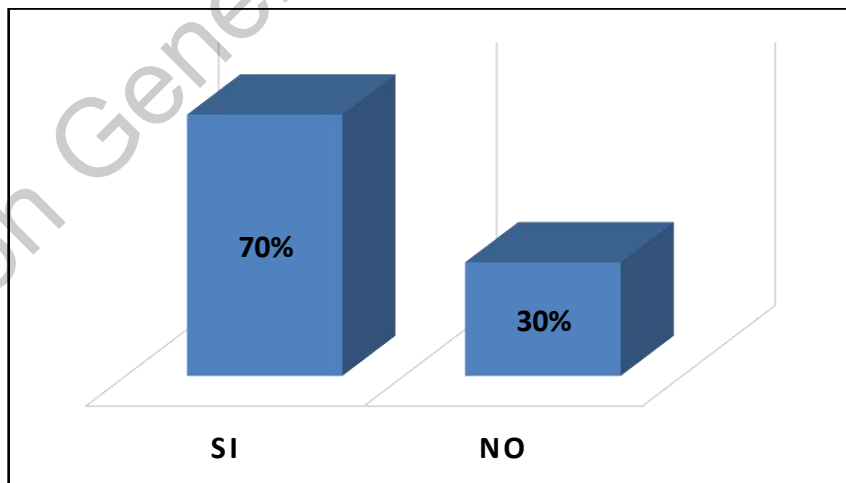
Figura 30. Te has endeudado por pagar algún siniestro de auto, casa, salud, robo o educación



Fuente: Elaboración propia, (2020).

En lo que respecta a las deudas por pagar algún siniestro el 85% no lo ha necesitado y el 15% ha tenido que recurrir al crédito (fig. 30).

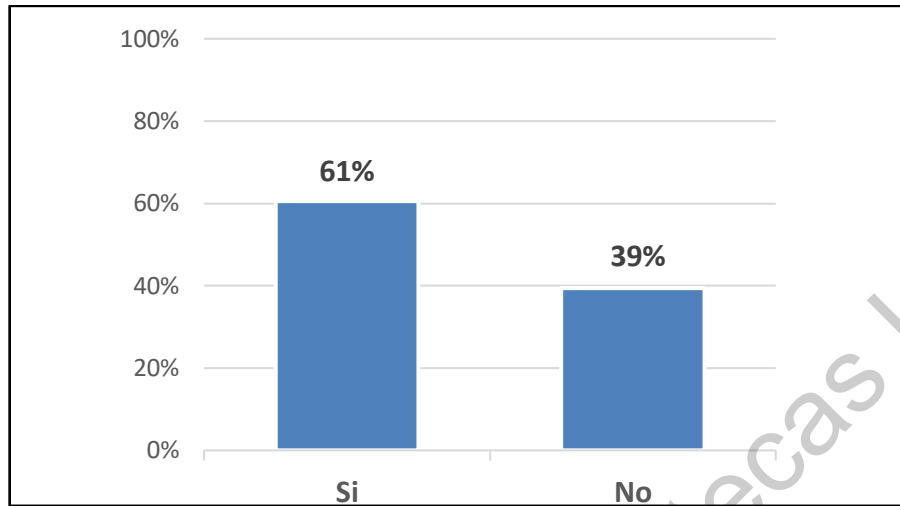
Figura 31. Tienes tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 70% de los participantes tienen tarjeta de crédito, el 30% no cuenta con esta (fig. 31).

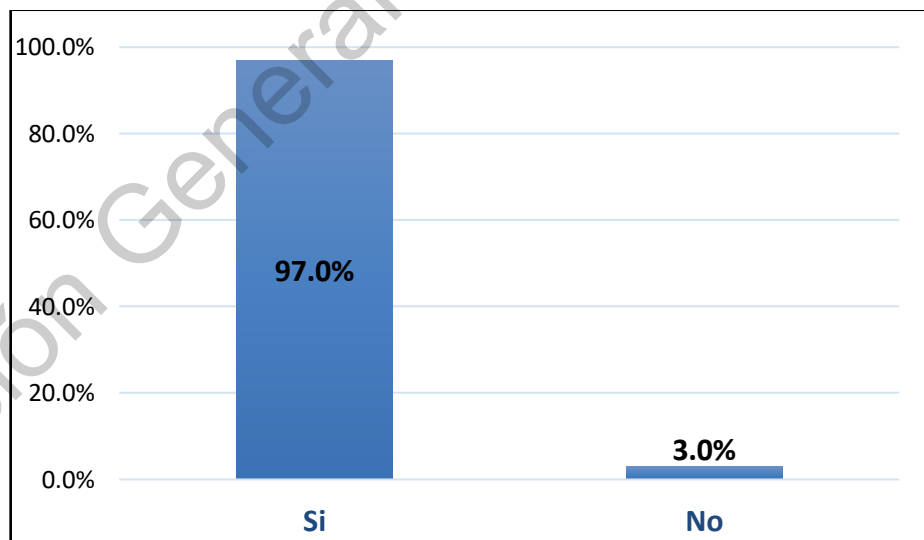
Figura 32. Tienes deuda en la tarjeta de crédito, hipotecario o de auto



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 61% de los participantes tiene deudas ya sea en tarjeta de crédito o por crédito hipotecario o de auto y el 39% no tiene deudas (fig. 32).

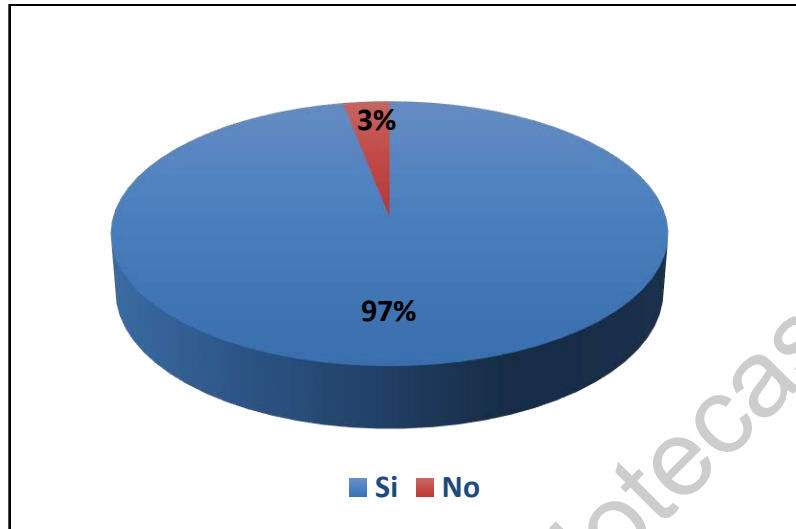
Figura 33. El dinero que ganas es suficiente para alimentación



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 97% de los encuestados el dinero que percibe es suficiente para cubrir sus gastos de alimentación, mientras que el 3% no le alcanza (fig. 33).

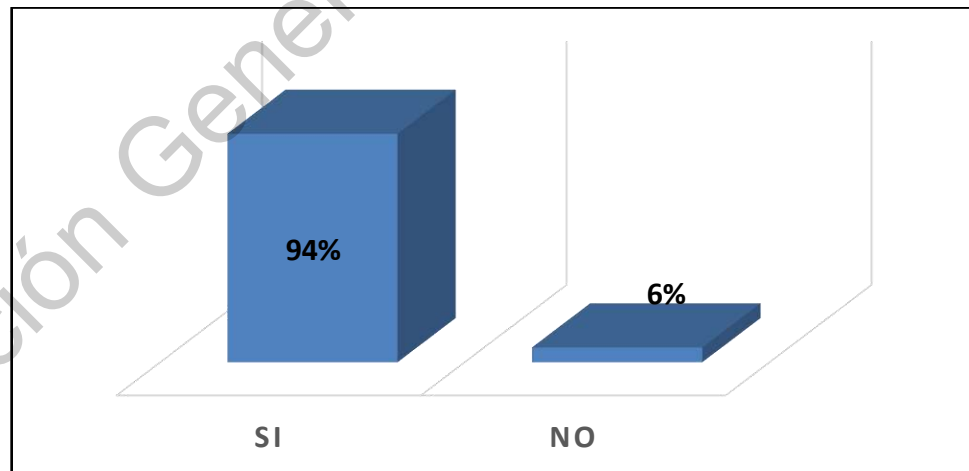
Figura 34. El dinero que ganas es suficiente para pagar servicios de alimentación, luz y agua



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Por otra parte, el 97% de los participantes el dinero que ganan es suficiente para pagar los servicios de alimentación, luz y agua y el 3% no es suficiente (fig. 34).

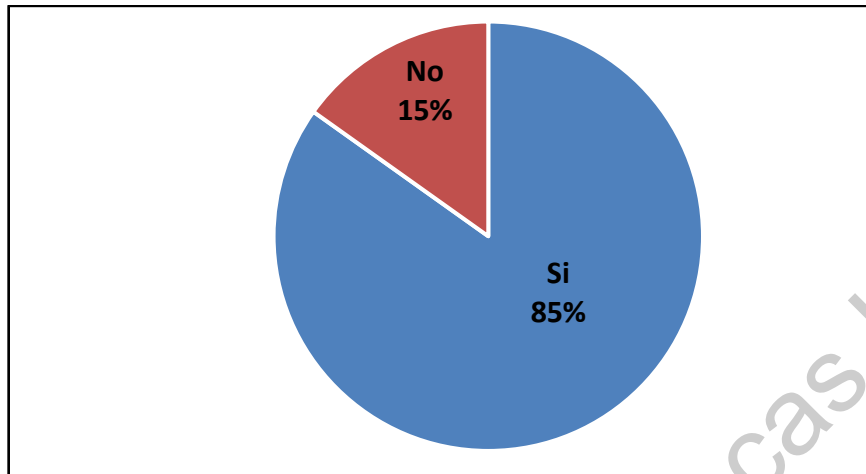
Figura 35. Te alcanza el dinero para la diversión



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 94% de los participantes consideran que el dinero que gana les alcanza para la diversión, el 6% no le es suficiente (fig. 35).

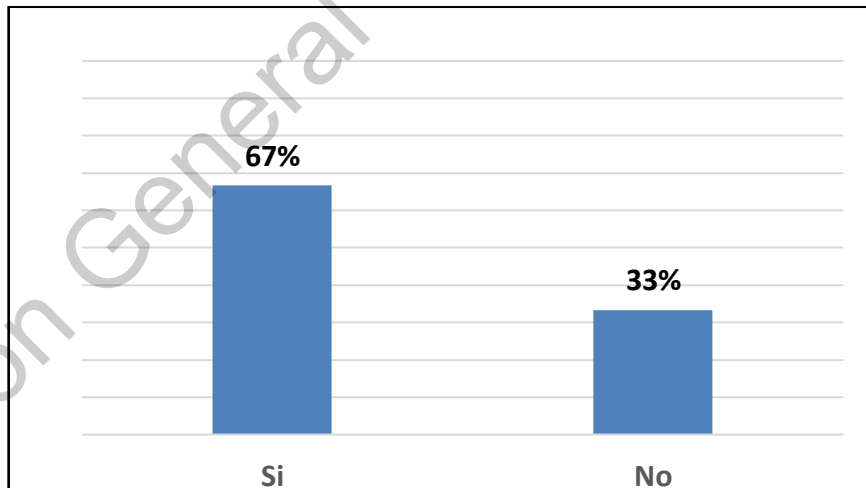
Figura 36. Te alcanza el dinero para ahorrar



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 85% de los participantes declaró que si le alcanza con el dinero que percibe para ahorrar y el 15% que no podría (fig. 36).

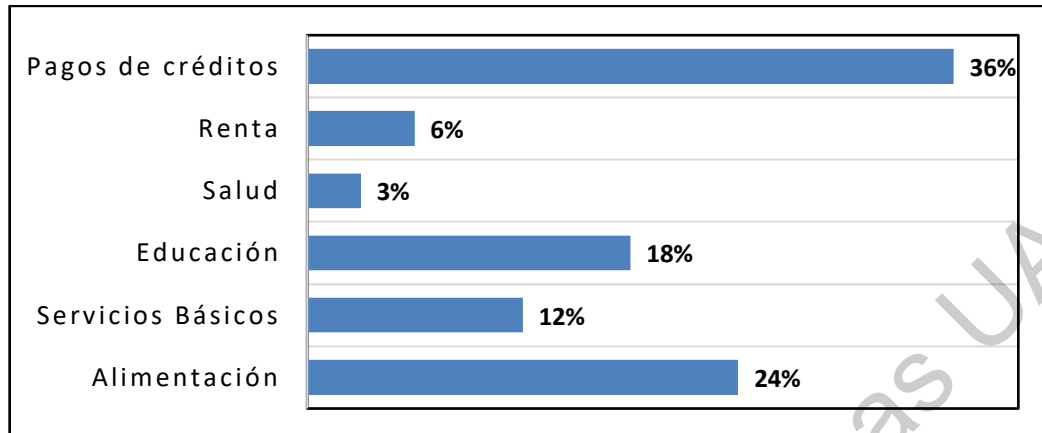
Figura 37. Adquieres artículos a pagos



Fuente: Elaboración propia, (2020).

En lo que respecta a la adquisición de artículos a pagos el 67% lo ha realizado y el 33% prefiere no hacerlo (fig. 37).

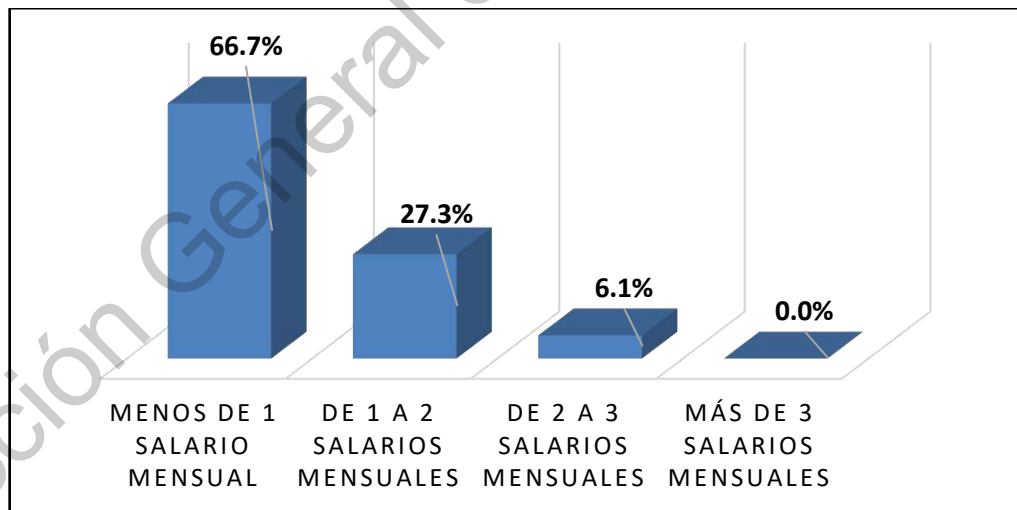
Figura 38. En qué gastas la mayor parte de tus ingresos



Fuente: Elaboración propia, (2020).

El 36% de los participantes considera que gastan la mayor parte de su dinero en pagos de crédito, seguido con el 24% en la alimentación, el 18% en educación, 12% en servicios básicos, 6% en renta y el 3% en salud (fig. 38).

Figura 39. Cuánto dinero mensual podrías destinar para la compra de un seguro



Fuente: Elaboración propia, (2020).

De los participantes de la encuesta están dispuestos a comprar un seguro si el costo de este es menor a 1(un) salario mensual el 66.7%, el 27.3% por un rango de más de 1 y

hasta 2 salarios mensuales, para el rango de más de 2 y hasta 3 salarios mensuales el 6.1% y ninguno está dispuesto a pagar más de 3 salarios mensuales (fig. 39).

6.4. Comprobación de hipótesis

Los resultados de las encuestas fueron concentrados y revisados en Excel haciendo uso de estadística descriptiva calculando la media, mediana, moda, tablas de frecuencia y coeficiente de relación. Se analizó la relación que existe entre la Protección de los Seguros y la Economía familiar en los alumnos de la maestría de administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la UAQ.

El coeficiente de correlación indica la relación que existe entre dos variables, si todos los valores del conjunto de datos caen en una línea recta con pendiente positiva, el coeficiente de correlación será +1; es decir, un coeficiente de correlación de +1 corresponde a una relación lineal positiva perfecta entre las variables. Por otra parte, si los puntos del conjunto de datos caen sobre una línea recta con pendiente negativa, el coeficiente de correlación muestral será -1; un coeficiente de correlación de -1 corresponde a una relación lineal negativa perfecta entre las variables (Anderson, Sweeney, Williams, 2008).

Tabla 8

Interpretación del Coeficiente de Correlación

Coeficiente en valor absoluto	Interpretación
$r=1$	Correlación Perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r=0$	Nula

Fuente Elaboración Propia a partir de (Anderson, Sweeney, Williams, 2008).

Es decir, entre un valor más cercano al 1 tiene mayor correlación y lo contrario mientras más se acerca a cero, nos indica que las variables elegidas no tienen relación.

Los resultados de la Correlación de Pearson respecto a las variables se presentan a continuación:

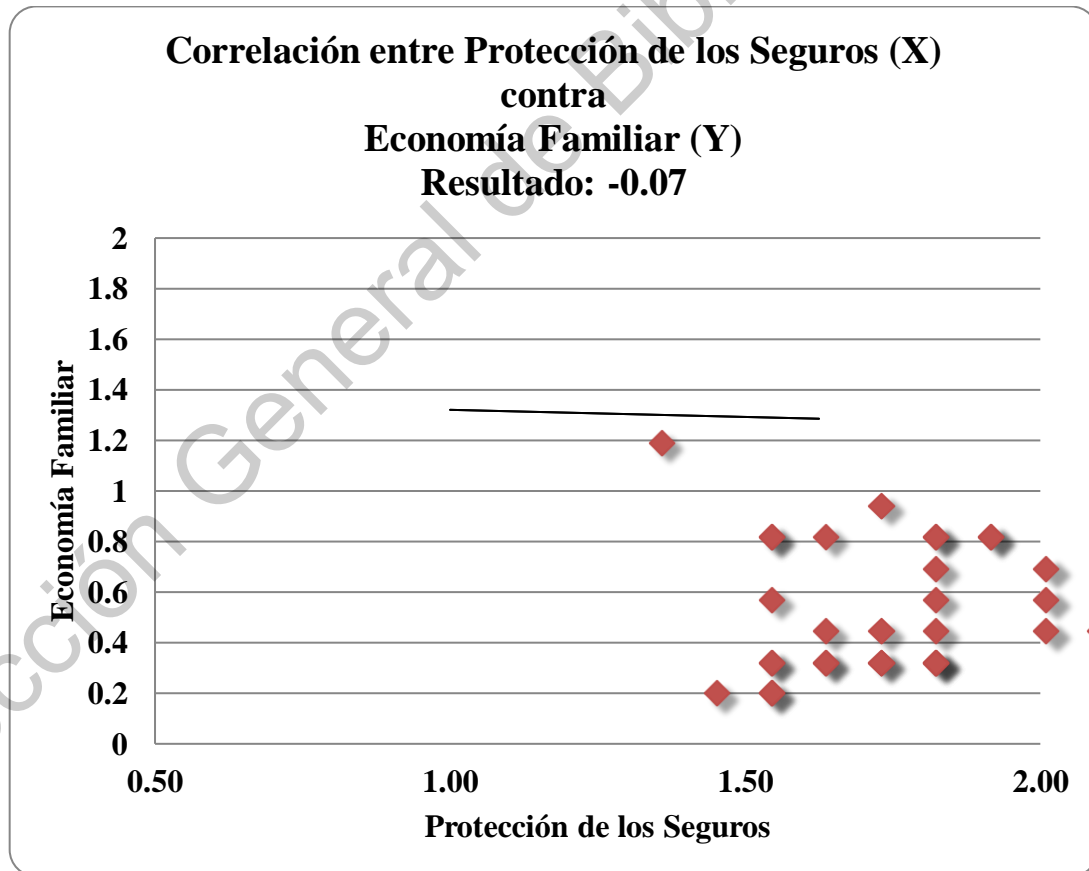
Tabla 9

Correlación de variables

Correlación con Promedios	-0.07
----------------------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia en base a resultados a estudio de frecuencias Excel, (2020).

Figura 40. Gráficos de dispersión, Protección de seguros y Economía familiar



Fuente: Elaboración propia, (2020).

Al analizar los datos que se muestran en ambas tablas y en el gráfico de dispersión (tabla 9 y figura 40) respecto a las variables de se observa lo siguiente:

- 1 La correlación más alta de 0.41 se observó entre la confianza en las aseguradoras con la suficiencia en el ingreso para poder ahorrar.
- 2 En lo que respecta a la contratación de seguro y tener tarjeta de crédito, se tiene un 0.39, lo que indica que la mejor forma de incentivar la contratación es mediante cargos a la tarjeta.
- 3 Se observa una correlación de 0.36 el contratar un seguro y adquirir servicios a pagos, lo que demuestra que la los encuestados prefieren la adquisición del seguro a pagos.
- 4 En lo que se refiere a si les han ofrecido adquirir un seguro y llevar un registro de ingresos y gastos, lo que se correlaciona con el 0.34, lo que nos indica que para contratar un seguro deben considerado dentro de su presupuesto.
- 5 También se observa correlación de 0.32 en la percepción de que en caso de tener algún siniestro tendría el dinero ahorrado para pagarlo.
- 6 Otro dato a destacar en la relación que guarda las reclamaciones en caso de siniestro a las aseguradoras y tener tarjeta de crédito para pagarlo, correlacionadas con el 0.32
- 7 Una correlación del 0.30 se tiene entre la Confianza en las Aseguradoras y realizar compras no planeadas.
- 8 El contratar un seguro y la capacidad del encuestado para ahorrar tiene una correlación del 0.25 y por otra parte, el conocer cómo funcionan los seguros y el ahorro es del 0.22. Lo que indica que el conocer cómo funcionan los seguros puede

contribuir en la contratación del mismo, lo que apoyaría el ahorro de los encuestados.

9 La menor correlación se observa en que las aseguradoras atiendan con profesionalismo los siniestros y realizar compras fuera del presupuesto, con el -0.01.

10 La correlación negativa de -0.32 se tiene entre la percepción de que la aseguradora no le pago lo que reclamaste y la capacidad del ingreso para diversión.

De acuerdo con los conceptos estudiados en el marco teórico el contratar un seguro apoyaría a la solventar eventos que no están dentro del presupuesto. Se deduce que entre más conocimiento de la protección en los seguros mayores serán los beneficios en la economía familiar. La hipótesis señala que la Protección de los Seguros tiene un efecto positivo en la economía familiar.

En particular la hipótesis planteada para la presente investigación no se comprueba ya que el coeficiente de correlación fue de -0.07 lo que indica en forma mínima que la protección de los seguros tiene un efecto negativo en la economía familiar.

El estudio nos demuestra que existe una falta de conocimiento en los alcances de los seguros y el apoyo que representaría a la economía de las familias. Es importante que se implementen estrategias que den confianza y certidumbre a los consumidores, con los resultados de correlación no es posible confirmar que si esto se realice cambiaría la percepción.

CONCLUSIONES

En el Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la específicamente de la maestría de Administración de la UAQ, donde se ha llevado a cabo la investigación relacionadas con la protección de los seguros y la economía familiar, se puede concluir que la mayoría de los encuestados consideran que los seguros son necesarios, conocen como funcionan, sus alcances y limitaciones, sin embargo el grado de confianza a las aseguradoras es muy bajo, el costo del mismo es oneroso, aunado a que en los casos que han realizado reclamación por siniestro en el 61% de los casos no les han pagado lo que reclamaron. Por otra parte, la atención del siniestro es deficiente y sin profesionalismo (52%).

Es importante mencionar que el 94% consideran importante adquirir un seguro para hacer frente a los eventuales siniestros, los seguro que se les hace más atractivo son el de Gastos Médicos Mayores y el de auto.

Respecto a la economía familiar el 79% de los encuestados llevan un registro mensual de sus gastos, sin embargo, la mayoría hace gastos que no tenía planeados (82%), el dinero que perciben les alcanza para pagar alimentación, servicio de luz y agua (97%), pero ya no para diversión y ahorro (15%).

Una participación importante tiene la tarjeta de crédito en la economía de las familias ya que el 70% cuenta con una y adquieren artículos a pagos (67%).

Por otra parte, el 9.9% de los encuestados está dispuesto a adquirir un seguro cuyo costo sea inferior a 2 salarios mensuales.

Se observa que una correlación importante (0.39) en la contratación de los seguros mediante cargos en la tarjeta de crédito. De los encuestados el 79% prefieren llevar o han llevado un registro de ingresos y gastos lo que se correlaciona con el 0.34.

Por tanto, es recomendable desarrollar esquemas de seguros que sean asequibles a mayor porcentaje de la población, elaborar campañas de promoción indicando los beneficios de contratar una póliza, así como realizar encuestas de satisfacción de los clientes para que pueda monitorear los diversos factores que producen sentimientos positivos y negativos., de este modo podrá detectar las áreas de oportunidad y contar con elementos para implementar estrategias que fortalezcan la confianza y certidumbre que puedan contribuir en la penetración de los productos en el mercado.

REFERENCIAS

- Administración, (s.f.). Universidad Autónoma de Querétaro Recuperado de:
<https://fca.uaq.mx/index.php/convocatorias/posgrado-1> el 02/ 04/ 2020
- Agudelo, G. Aigner M. Ruiz J. (2010). *Experimental y No Experimental*. Universidad de Antioquía Vol. 18. Recuperado de
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545> el 02/04/2020.
- Anderson, Sweeney, Williams. (2008). *Estadística para administración y economía*, 10a edición. México: Editorial Engage Learning Editores, S.A. Recuperado el 25/08/2020, p- 115.
- Comisión para el Mercado Financiero (CMF) (s.f.), Santiago de Chile Recuperado de:
<https://www.svs.cl/educa/602/w3-article-850.html>. el 02/03/2020
- Delgado Hernán Mejía, (2012). *Seguros y Finanzas para la familia*. ECOE Ediciones. Recuperado el 02/03/2020, p-17.
- facua-Consumidores en acción. (s.f.). Recuperado de:
https://www.facua.org/es/guias/economia_domestica_sevilla.pdf. el 06/03/2020
- Figueroa Delgado, Luis Olmedo (2009). *Las Finanzas Personales*. Escuela de Administración de Negocios No. 65 ISSN: 0120-8160, 123-144. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612980007> el 12/03/2020.
- Fredes, Felipe Morales. (2019). *Mexicanos, los que trabajan más y menos ganan en AL*. *El Economista*. Publicado el 05 de 07 de 2019 Recuperado de:
<https://www.economista.com.mx/empresas/Mexicanos-los-que-trabajan-mas-y-menos-ganan-en-AL-20190705-0024.html> el 13/03/2020,

Fundación Mapfre Estudios. (1990). *Manual de Introducción al Seguro*. Madrid, España:

Editorial Mapfre, S.A: Recuperado de:

https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/resultado-terminos.jsp?charxx=riesgo el 02/03/2020.

Fundación Mapfre, (s.f.). *Seguros y Pensiones para Todos*, Recuperado de:

<https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/el-seguro/> el 02/03/2020

<https://definicion.de/contrato/>. (s.f.). Recuperado de: <https://definicion.de/contrato/> el 28/02/2020.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (INEGI) 2018, *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*. (ENIF) Recuperado de:

<https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (INEGI) 2020, *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)* p-13 Recuperado de:

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/enoe_ie/enoe_ie_2020_05.pdf el 08/09/2020

Lifeder. (2019). https://www.lifeder.com/rensis-likert/#Escala_de_Likert. Recuperado de: [https://www.lifeder.com/rensis-likert/#Escala de Likert](https://www.lifeder.com/rensis-likert/#Escala_de_Likert) el 24/08/2020.

Ortíz, María José Aibar (2017). *Finanzas personales: planificación, control y gestión*.

Editorial Técnica Secretaría General, España Recuperado de:

https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=wPVKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=finanzas+personales&ots=-mMeQRLKSz&sig=roI2zM3o5cvZQG4PDktetV6IX9A&redir_esc=y#v=onepage&q=finanzas%20personales&f=false el 12/03/2020, p 6-23.

Raga, Santiago Rodríguez. (2017). *Finanzas Personales su mejor Plan de Vida*. Bogotá,

Colombia: Editorial Kimpres S.A.S pp-278. Recuperado de:

<https://books.google.com.mx/books?id=dZFcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Finanzas+familiares&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSxLW6hpPoAhULI6wKHRQoCe0Q6AEIczAJ#v=onepage&q=Finanzas%20familiares&f=false> el

12/03/2020.

Rueda, Luis. Ruíz (1978). *Contrato de Seguros*. Editorial Porrúa.

Saldívar, Belén. *Los Seguros en México representan 2.3% del PIB*. *El Economista*. De

fecha 18 de febrero de 2020. Recuperado de:

<https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Los-seguros-en-Mexico-representan-2.3-del-PIB-20200218-0110.html> el 13/03/2020.

Unión, C. d. (2013). *Ley sobre el Contrato de Seguros*. Diario Oficial de la Federación

04/04/2013 Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>.

el 02/03/2020.

Unión, H. C (2013). *Ley de Instituciones de seguros y de Fianzas*. Diario Oficial de la

Federación. (04 de 04 de 2013)

APÉNDICE A

ABREVIATURAS

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

ENIF: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

PIB: Producto Interno Bruto

UAQ: Universidad Autónoma de Querétaro.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

APÉNDICE B

CUESTIONARIO APLICADO

Cuestionario para elaboración de tesis para obtención de grado

La finalidad de este cuestionario es identificar el impacto y la relación entre la Protección de los Seguros y la economía familiar.

Es importante que tu contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado:15 minutos).

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer
- 2.- Mi edad es entre: A) 19-29 b) 30-39 C) 40-49 D) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Número de Dependientes económicos _____
- 5.- Mi nivel económico es: A) Bajo B) Medio C) Alto
- 6.- Mi escolaridad es A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 7.- Mi nacionalidad es: _____

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor de:

- 1) SI 2) NO

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción, que en general mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine SI NO

SEGUROS

	Pregunta	SI	NO
1	¿Contratarías un Seguro?		
2	¿Conoces cómo funcionan los seguros?		
3	Te interesa conocer cómo funcionan		
4	¿Al contratar un seguro te explicaron los alcances y limitaciones del seguro?		
5	¿Consideras que los seguros son caros?		
6	Confías en las Aseguradoras		
7	Consideras necesario contratar un seguro		
8	Te han ofrecido contratar un seguro		
9	En caso de algún siniestro, tienes ahorrado dinero para pagarlo_		
10	¿Consideras que, si contrata un seguro, éste apoyará para no afectar tu economía en caso de siniestro?		
11	¿Tienes o has tenido algún seguro de vida, Gastos Médicos Mayores, Auto, Casa, Educación o Retiro?		
12	¿Has hecho algún reclamo de siniestro a las Aseguradoras?		
13	¿El Seguro te pago lo que reclamaste?		
14	La atención del siniestro fue ágil		
15	La atención del siniestro fue con profesionalismo		
16	Si quisieras tener protección en caso de siniestro, considerarías adquirir un seguro		
17	En caso de haber tenido siniestro: ¿de qué monto? Menos de 5,000 _____ \$5,001 hasta 20,000 _____ \$20,001 hasta 50,000 _____ 50,000 hasta 100,000 _____ Más de 100,000 _____		
18	Cuál es el seguro que consideras que le serviría más (Ordene de mayor (6) a menor (1) Vida _____ Gastos Médicos Mayores _____ Auto _____ Casa _____ Educación _____ Retiro _____		

ECONOMÍA FAMILIAR

	Pregunta	SI	NO
1	¿Llevas o has llevado un registro de tus ingresos y gastos?		
2	¿Haces compras que no tenías planeadas o fuera de tu presupuesto?		
3	¿Si tuvieras una urgencia económica mayor a 2 meses de tu salario podría pagarla?		
4	¿Prefieres gastar tu dinero que ahorrarlo para emergencias?		
5	¿Te has endeudado por pagar algún siniestro de auto, casa, salud, robo o educación		
6	¿Tienes tarjeta de crédito?		
7	¿Tienes deuda en la tarjeta de crédito, hipotecario o de auto?		
8	¿El dinero que ganas es suficiente para alimentación?		
9	¿El dinero que ganas es suficiente para pagar servicios alimentación, luz, y agua?		
10	Te alcanza el dinero para diversión		
11	Te alcanza el dinero para ahorrar		
12	Adquieres artículos a pagos		
13	<p>¿En qué gastas la mayor parte de tu ingreso? (enumera siendo el 1 el que más gastas)</p> <p>Alimentación _____</p> <p>Servicios Básicos _____</p> <p>Educación -----</p> <p>Salud-----</p> <p>Renta -----</p> <p>Pago de créditos-----</p>		
14	<p>¿Cuánto dinero mensual podrías destinar para la compra de un seguro?</p> <p>Menos de 1 mes de salario mensual</p> <p>De 1 a Menos de 2 salarios mensuales</p> <p>De 2 a menos de 3 salarios mensuales</p> <p>Más de 3 salarios mensuales</p>		