

**LA GESTIÓN DE RIESGOS DE INDIVIDUOS DE INGRESOS  
BAJOS DEL VALLE DE ABURRÁ: UNA PERSPECTIVA DE LA  
TOMA DE DECISIONES**

TRABAJO DE GRADO

LINA MARCELA CORREA CASTAÑO

ASESOR:

HORACIO MANRIQUE TISNÉS

UNIVERSIDAD EAFIT

MAESTRÍA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

MEDELLÍN

2019

# La gestión de riesgos de individuos de ingresos bajos del Valle de Aburrá: una perspectiva de la toma de decisiones

Lina Marcela Correa Castaño

lcorrea4@eafit.edu.co

**Resumen:** Este trabajo pretende identificar cómo gestionan los riesgos los individuos de bajos ingresos en el Valle de Aburrá. Los pilares teóricos son la toma de decisiones: origen de las decisiones, sesgos cognitivos, preferencias sociales, finanzas conductuales. Se utiliza la información de clientes del sector asegurador desde la aplicación estadística de árbol de decisiones y análisis clúster, con variables de caracterización y estado de aseguramiento y aplicación de protocolo de entrevistas en las comunas con análisis fenomenológico-hermenéutico y método etnográfico. Se encontró que las preferencias de riesgo de los individuos de ingreso bajo se forman inicialmente con la narrativa familiar y pueden variar con la edad como factor determinante. A su vez, la gestión de riesgo depende de los perfiles de riesgo formados, experiencia propia con la materialización de riesgos, narrativa comunitaria. Y al final, solo en pocas ocasiones, de la búsqueda de información formal y conocimiento de otras instituciones. Como limitación, se debe tener en cuenta que el estudio solo se desarrolló para individuos de bajo ingreso, estratos 1 y 2 en en la zona metropolitana de Medellín. En posteriores investigaciones sería relevante realizarlo para otros segmentos socioeconómicos y otras regiones del país. Adicionalmente, este trabajo puede servir de insumo para manuales de toma de decisiones a través de la experiencia en comunidades.

**Palabras Clave:** finanzas conductuales, gestión de riesgos personales, perfiles de riesgo, toma de decisiones, seguros.

**Abstract :** This work aims to identify how low-income individuals in the Aburrá Valley manage risks. The theoretical pillars are decision making: origin of decisions, cognitive biases, social relationships, behavioral finance. Its used information of clients of the insurance sector: from the statistical application of the decision tree and cluster analysis, with variables of characterization and assurance status and application of interview protocol in the communities with phenomenological-hermeneutical analysis and ethnographic method. As findings and conclusions we have that risk preferences of low-income individuals are formed with the family narrative and may vary with age as a determining factor. At the same time, risk management depends on the risk profiles formed, the own experience with the materialization of risks, the community narrative and, and just in few instances, the search for formal information and the knowledge of other institutions. The study is only limited to low-income individuals: stratum 1 and 2 in Medellin metropolitan area. Other subsequent studies should analyze other socio-economic segments and other regions of the country. Additionally, this paper can serve as input for decision-making manuals through experience in communities.

**Keywords:** Behavioral Finance, Personal Risk Management, Risk Profiles, Decision Making, Insurance.

## **I. Introducción**

La teoría económica indica que las personas eligen por optimización, es decir, bajo el concepto de *homo economicus* y optimización restringida (Thaler, 2017). Sin embargo, se ha demostrado que muchas de las decisiones no obedecen a patrones racionales, y que la elección de la mejor posibilidad dentro de un presupuesto limitado no aplica en muchos casos, ya que los sesgos cognitivos interfieren en la elección racional. En consecuencia, la gestión de riesgos individuales (identificar, analizar, valorar, tratar y monitorear riesgos -ISO 31000-) requiere de una integración de la teoría económica y la psicología para explicar de manera más consistente cuestiones de la toma de decisiones, relacionadas también con la percepción de incertidumbre y toma de decisiones intertemporales (Kahneman, 2016).

La inquietud de investigar sobre los perfiles y gestión de riesgo del segmento de bajos ingresos surge de observar los productos que diseña el sector asegurador para estas personas. Estos se comercializan con el objetivo de transferencia de riesgo, que en la mayoría de los casos no es acertado y llegan incluso a generar externalidades negativas tanto para los individuos como para las aseguradoras: siniestros, malas experiencias, desconfianza en los seguros, pérdida del bienestar, poca exploración y cobertura del segmento bajo ingreso, entre otras. De ahí surgen interrogantes: ¿Cuál es el perfil de riesgos del segmento bajo ingreso (estratos 1 y 2)? ¿Cuál es la naturaleza de su toma de decisiones en gestión de riesgos? Con este trabajo, se pretende dar luces sobre estas cuestiones.

Según el DANE (2012), en los últimos años las finanzas personales de los colombianos han presentado características como el sobreendeudamiento, altos niveles de consumo, bajos niveles de seguros y de ahorro. El endeudamiento de los colombianos con ingresos más bajos se ha

incrementado, llegando a un promedio del 65% (DANE, 2012) de deuda formal, y además se evidencian préstamos informales. Lo anterior es significativo considerando que el 68,8% de los colombianos vive en estratos 1 y 2 (DANE, 2012), catalogados como bajo ingreso, y que de ellos, 92,5% nunca ha tenido un seguro (FASECOLDA, 2015), que es un mecanismo de transferencia de riesgo, una herramienta de reducción de brechas de pobreza e incremento de bienestar.

Por ejemplo, los microseguros para países en desarrollo en donde las capacidades de reacción son más limitadas, representan la posibilidad de transferir riesgos sociales, naturales y económicos. En consecuencia, este tipo de provisiones financieras son una opción de ética y equidad (Radermacher, 2011). En general, se supone que la población de ingreso bajo es más aversa al riesgo y optimiza la seguridad, sin embargo, estas preferencias son situacionales (dependen de otros condicionantes como el momento de vida, estilo de vida, etc.) (Gerben, 2015).

A nivel internacional ya se han realizado estudios sobre perfiles de riesgo. Algunos estudios han perfilado las preferencias según contextos específicos, aplicando elementos de la toma de decisiones; para la India se analizan las preferencias de combustible de los individuos entre electricidad y queroseno según ingreso económico (Swarup & Rao, 2015). Este estudio encontró que factores racionales como el precio son menos determinantes en las elecciones de la población que otros como la practicidad, los hábitos, las relaciones familiares, y condiciones de herencia. Por su parte, Chakravarty (2011) determina en un estudio, también para la India, que la aversión al riesgo disminuye cuando se tienen en cuenta las preferencias de otros, es decir, las influencias, confirmando que el contexto influye en las preferencias sociales.

Adicional a lo anterior, otros autores han realizado estudios para determinar los diferentes perfiles de riesgo por segmentos de la población; por ejemplo: la disminución del capital social y la posibilidad de tomar decisiones si se manejan recursos propios en la población de tercera edad

(Hsu, 2013), las características de riesgo de empleados asegurados y no asegurados (Einav, 2012), preferencias de compra de vivienda (Herbert, 2008) y perfiles de riesgo de los emprendedores en México rural (Bianchi, 2013). Asimismo, un experimento en Suiza muestra que las elecciones financieras pueden ser explicadas por la evolución genética: incremento de expectativa de vida y salud de la población (Cesarini, 2010), tratando de encontrar variables diferentes a las tradicionales en la explicación de toma de decisiones y de los perfiles constitutivos del riesgo.

Ahora bien, en la literatura consultada no se evidencian estudios que sugieran para el caso colombiano una perfilación detallada de las preferencias de riesgo de la población de ingresos bajos. Fasecolda realizó en 2015 un estudio para hallar cómo la población de estratos de ingreso alto, del 4 al 5, percibía el traslado de riesgo a través de seguros de vida, sin embargo, no aborda cómo el segmento de ingresos bajos gestiona riesgos.

No obstante, el estudio de Fasecolda arroja luces sobre la gestión de riesgos del colombiano promedio, tales como que solo el 41% de los colombianos tiene planes para pagar por completo sus gastos de la vejez y apenas el 20% (1 de cada 5) podría afrontar gastos importantes imprevistos (FASECOLDA, 2015). Los autores encontraron que los hombres entre 30 y 60 años, de quintiles de ingreso más alto y con educación superior, tienden a “sobreconfiar” en sus conocimientos financieros. Este comportamiento conlleva que la elección no esté basada en el entendimiento completo de sus implicaciones o del nivel de riesgo. Ante esta situación, este trabajo tiene como pregunta de investigación ¿cómo gestionan los riesgos algunos individuos de bajo ingreso, estratos 1 y 2, del Valle de Aburrá? Esta cuestión lleva a otra sobre la gestión individual de riesgos en esta población y la naturaleza de sus decisiones financieras, en específico, ¿cuáles son los perfiles de riesgo de los individuos de esta población?

## **II. Objetivo general y objetivos específicos**

El objetivo central de este trabajo es identificar cómo gestionan los riesgos los individuos de bajo ingreso, en el caso del Valle de Aburrá, desde una perspectiva de la toma de decisiones y las finanzas conductuales, esto con el fin de que sirva de insumo y guía para decisiones que pueden contribuir a un mayor bienestar. Para lograrlo, se propone: 1) Perfilar las preferencias de riesgos del segmento ingresos bajos, para conocer la naturaleza de su gestión de riesgos. 2) Revisar elementos teóricos relevantes de la toma de decisiones para el entendimiento de la gestión de riesgos. 3) Determinar cómo los perfiles de riesgo inciden en la gestión de los mismos. 4) Proponer elementos básicos para la toma de decisiones financieras y posibles mecanismos de gestión de riesgos.

## **III. Marco teórico**

Uno de los pilares teóricos que apoyan el entendimiento de las preferencias de riesgos es la toma de decisiones: origen, sesgos cognitivos, anclas, perfilación y contexto de las variables de riesgo. Hay dos enfoques para explicar la toma de decisiones: la aproximación normativa, racional, en donde opera la búsqueda del máximo beneficio, y la aproximación naturalista que parte de los escenarios de la vida cotidiana, y las simulaciones de los posibles escenarios con relación a los estados anímicos. Esta aproximación naturalista está relacionada con las creencias.

El proceso de toma de decisiones normativo parte de análisis desde la elección racional, costo beneficio y evaluación del riesgo: identificar, valorar y seleccionar la opción con mejor puntaje en

escala de preferencias racionales. En contraste, en la perspectiva naturalista se toman decisiones con base en narraciones, argumentación e intuición, así como tendencias de comportamiento según rasgos de grupo (Jonassen, 2012).

### **Origen de la toma de decisiones**

Los estudios más recientes en psicología conductual han girado en torno a la posibilidad de revertir algunos supuestos de la economía: no en todos los casos los individuos toman decisiones por egoísmo, se presentan situaciones de cooperativismo, existen desviaciones de la racionalidad y las preferencias son variables (Kahneman, 2003). En consecuencia, los individuos no buscan un óptimo racional en sus decisiones sino que buscan el máximo de satisfacción según la situación o momento de vida en el que se encuentren (Loewenstein, 2008).

Según los procesos de pensamiento en toma de decisiones (Kahneman, 2016), se pueden distinguir el pensamiento rápido y el pensamiento lento. Así, el pensamiento lento, o deliberado, constituye un proceso cognitivo controlado, consciente, emocionalmente neutro, y el pensamiento rápido, o intuición, es reactivo y no cuenta con rasgos de autocontrol, es el que permite dar respuesta automática a cualquier situación (Kahneman, 2016).

Asimismo, según la teoría hay diferentes tipos de decisiones: las *elecciones*, en donde existen varias alternativas; las *evaluaciones*, en las que se contrasta con la información disponible; las *aceptaciones* que es donde se activa una respuesta de sí/no, y las *construcciones*, que son las elaboraciones mentales complejas en donde se mezclan todas las anteriores y el individuo a través de información, creencias y su propio contexto genera un imaginario en el que construye el puente a la toma de decisiones (Jonassen, 2012).

## Sesgos y anclas

Las decisiones con riesgo son apuestas en donde la probabilidad, el impacto y las condiciones de incertidumbre marcan el resultado de la elección; la probabilidad es la posibilidad de que suceda un evento, el impacto o severidad es la magnitud de las consecuencias, y las condiciones de incertidumbre son los escenarios que no permiten tener una certeza de los posibles resultados.

Así, el proceso de toma de decisiones se puede comparar con un algoritmo, es decir, un conjunto de instrucciones o reglas de juego que producen un resultado, sin embargo, implica adicionalmente la intuición como elemento esencial. Ahora bien, por la naturaleza del proceso de toma de decisiones, los individuos empiezan a crear atajos mentales, llamados heurísticos, y sesgos, es decir, desviaciones del procesamiento mental, en donde la información y su tratamiento cobra especial relevancia.

Dentro de los *sesgos heurísticos (atajos)* que se pueden derivar de ese proceso de toma de decisiones, están: el *sesgo de la ley de los pequeños números*, es en el que se interpreta que las características de una pequeña muestra de la población representan el total de la distribución, de ahí que se generalicen resultados muchas veces equivocados. Los *juicios de incertidumbre*, es decir, las valoraciones que se dan derivadas de prejuicios más que de información objetiva, por ejemplo, cuando se generaliza y caracteriza un suceso por repetición del evento en el tiempo. La *elección riesgosa*, asumir las consecuencias de un evento sin dimensionar el impacto. *Accesibilidad*, es decir, las representaciones que un individuo da a un evento por tenerlas cercanas o disponibles a su contexto. *Sobrevaloración de la confianza*, cuando el individuo cree que posee capacidades superiores a la media, también llamado sesgo de optimismo (Cortada, 2008).

Asimismo, las brechas de información contribuyen al riesgo y a la formación de las preferencias (Golman, 2016). Adicionalmente, la interpretación y adaptación de la información puede generar anclas, es decir, fijación en información parcial que aleja de decisiones óptimas o “la mejor elección” que incluso presupuestan los individuos con información más completa. Es así como las anclas pueden ser *cuantitativas*: fijación en información de carácter racional, clasificando las variables de la decisión como sobrevalorada o subvalorada, por ejemplo, con la información del mercado como los precios partiendo de una acción racional. Además, hay *anclas morales* que incorporan la fuerza emotiva o emocional en la toma de decisiones (Shiller, 2015).

Algunos sesgos cognitivos que se presentan en las decisiones, por ejemplo, para una transferencia de riesgo son: 1) *dependencia de la referencia*: las personas toman decisiones según su valoración de pérdidas y ganancias, en donde, su contexto, historia, comunidad, educación, son determinantes para inclinar la balanza de decisión, y a veces tienden a valorar más las pérdidas que las ganancias; 2) *aversión a la pérdida*: los pagos de una prima por transferir riesgo, como el seguro, son vistos como una pérdida sin retorno, sin tener en cuenta la severidad y la probabilidad del evento; 3) *procrastinación*: aplazar tareas desagradables por unas más agradables; 4) *exceso de información* lleva a retornar a hábitos sin gestión de riesgo, por incapacidad de dominio de las elecciones posibles, es decir, entre más opciones de elección tiene un individuo le resulta más complejo definir una estrategia de respuesta en la toma de decisiones; y por último, 5) *descuento hiperbólico*: preferencia por ganancias inmediatas menores que ganancias futuras. (FASECOLDA, 2015).

### **Perfilación de preferencias de riesgo**

Dentro de la tipología de comportamientos asociados al riesgo se pueden encontrar propensiones de individuos aversos al riesgo, indiferentes al riesgo y amantes del riesgo. Además, se demuestra que esa clasificación es bastante sólida para explicar actitudes de riesgo en el laboratorio (Deck,

2014). Dichos comportamientos a nivel macroeconómico definen las dinámicas y ciclos de las finanzas desde los perfiles de riesgo, por ejemplo en las bolsas de valores y el comportamiento macroeconómico de países y regiones (Cohn, 2015).

### **Teoría prospectiva y contexto**

Consistente con lo anterior, es de anotar que cuando se suman, los sesgos cognitivos individuales tienen un impacto en el comportamiento general de la sociedad, y estos a su vez, varían por región, susceptibles por el efecto de agregado (Korniotis, 2011). Esta teoría permite explicar los escenarios con incertidumbre en diferentes contextos, y desarrollar la teoría prospectiva, en donde las decisiones dependen de la ubicación o punto de referencia de los individuos (Epper, 2015). Por lo tanto, la toma de decisiones no puede ser independiente de las condiciones psicosociales y económicas del individuo, ni de referentes temporales como la edad (Chang, 2008).

Ahora bien, las actitudes de riesgo influenciadas por factores sociales, en específico el ingreso económico pueden clasificarse en: 1) la observación del ingreso de otros agentes, es decir, en qué nivel de ganancias económicas se encuentran los otros individuos (estrato, zona de vivienda, entre otras); 2) la observación de las decisiones tomadas por otros agentes con diferentes ingresos, es decir, qué tipo de elecciones y reacciones tienen otros individuos de la comunidad ante los diferentes eventos; 3) las consecuencias de las decisiones en otros, es decir, la recompensa: pérdida o ganancia derivada por los otros individuos dentro de la comunidad; 4) la dependencia de otros agentes para tomar sus decisiones según ingresos (Trautmann, 2012).

## **Gestión de riesgos individuales**

Para actores o agentes microeconómicos como la familia, la relación con el dinero e impacto en todas sus dimensiones, psicológica, económica y sociológica, implica uno de los temas más relevantes en la toma de decisiones. Así como las empresas gestionan recursos para obtener rentabilidad, los individuos o familias buscan ser lo más eficientes posible con los suyos, esto dependiendo de variables como la información disponible para la gestión del dinero y de recursos como el tiempo (López, 2016). Por lo tanto, el conocimiento, la completitud y acceso a la información marcan pautas importantes en el comportamiento y la significación que dan los individuos a la gestión y optimización de recursos, lo que está atado a una disminución de peligros con relación al manejo de recursos tanto internos (por ejemplo, capacidades, información disponible, creencias, etc.) como externos (tiempo, capital disponible, redes de influencia, entre otros), es decir, gestión del riesgo.

Ahora bien, la información completa e incompleta lleva a que muchas de las decisiones financieras tomadas por las familias sean empíricas y derivadas de procesos intuitivos. Adicionalmente, las decisiones en muchos casos obedecen a motivadores de la búsqueda de la satisfacción y de la felicidad más que de la eficiencia misma del recurso (López, 2016).

La estructura de las finanzas familiares según López es: presupuesto, ingreso, gasto, ahorro, inversión, jubilación y tarjetas de crédito. Dentro del presente trabajo las variables seleccionadas como puente de análisis conceptual son: presupuesto, ingreso, gasto y ahorro, en un contexto de consumo: compra de “mercado familiar” o adquisición de canasta de bienes.

La etimología de la palabra *presupuesto* es de raíces latinas, “pre” antes de y “supuesto”, hecho formado, por lo tanto, el presupuesto es un antes de lo hecho. Por lo tanto, un presupuesto familiar parte de todos los recursos disponibles, incluyendo la capacidad de los integrantes para gestionar

ingresos, gastos y ahorros (Domínguez, 2013). Adicionalmente, la construcción de un presupuesto tiene las siguientes etapas: previsión, planeación, organización, coordinación y control.

Así como las organizaciones empresariales gestionan riesgos, los individuos al tomar decisiones realizan una administración de sus recursos (información, habilidades, entre otros). La norma ISO 31000, define los siguientes pasos para la gestión de riesgos en organizaciones, estos por su naturaleza, podrían aplicarse también para individuos: 1) Identificación de objetivos: se establece una meta y el presupuesto disponible para ejecutarla. 2) Identificación de responsables: quiénes intervienen en la toma de decisiones. 3) Identificación de los riesgos: las consecuencias, es decir, impactos de pérdida o ganancia y la frecuencia o, en otras palabras, probabilidad de que se materialice un evento. 4) Análisis de riesgos: se valoran y priorizan las consecuencias de los riesgos. 5) Definición de las respuestas a los riesgos, las cuales serán foco de análisis en el presente trabajo, estas son las estrategias para tratar un riesgo: supresión del riesgo (eliminar el riesgo), transferencia del riesgo o compartir riesgo (el riesgo se redirige a otra entidad, como es el caso de las aseguradoras), mitigación del riesgo (medidas que reducen la probabilidad y el impacto de los eventos, como los controles preventivos), explotación del riesgo (estrategias para sacar las oportunidades de un riesgo materializado) y aceptación del riesgo (asumir y absorber el riesgo); 6) monitoreo y evaluación: valorar resultados de todo el plan de gestión de riesgos y aprendizajes de todo el proceso, esto es de carácter dinámico, es decir, se espera que todas las lecciones del resultado de una decisión impacten el proceso de gestión completo.

Asimismo, la ISO 31000 da luces de los resultados que se pueden tener con una adecuada gestión de riesgos, que podrían aplicar para individuos como son los de ingresos bajos en el caso de este trabajo, implicando mejorar los niveles de bienestar de las personas: mejorar la identificación de riesgos: oportunidades y amenazas; optimizar la toma de decisiones: minimizar las pérdidas y

valoración de ganancias; aumentar la confianza en instituciones; establecer una base para la toma de decisiones; mejorar los controles y mecanismos de prevención, y fomentar el aprendizaje generando conciencia intergeneracional (ISO 31000).

#### **IV. Metodología**

##### **Enfoque**

El enfoque del presente trabajo es mixto para el logro de los objetivos. En la primera parte, para los perfiles de riesgo se utiliza la metodología cuantitativa: árboles de decisión: clasificación y análisis clúster través del tratamiento y análisis de base de datos suministrada por una empresa del sector asegurador. La metodología cuantitativa permite tener una generalización y predicción de los datos obtenidos, analizando la realidad objetiva a través de la estadística, en específico los árboles de decisiones y análisis clúster, a través de una muestra significativa como la tomada, permiten mostrar las variables y secuencia que determinan los perfiles de riesgo de una persona de ingreso bajo, al tener como referente su preferencia de protección (mantener vigente la póliza) o cancelarla. En la segunda parte, se utilizará la metodología fenomenológico-hermenéutica y etnometodológica para la aproximación a los determinantes en la gestión del riesgo. Esta metodología cualitativa en la investigación permite profundidad, explorar ambientes naturales y lograr planteamientos más abiertos, desde la propia experiencia de los sujetos participantes (Hernández, 2014).

##### **Árbol de clasificación y segmentación clúster**

A fin de perfilar los clientes del segmento bajo ingreso según su propensión a adquirir y conservar pólizas de seguro, como variable de aproximación a la reacción ante los riesgos (tratamiento) se

utilizarán dos metodologías estadísticas para detección de patrones homogéneos, a saber: clasificación y segmentación.

### **Árbol de clasificación**

La clasificación se realiza por el método de árboles, es una metodología estadística para la toma de decisiones que consiste en un flujograma con nodos y relaciones, que arroja una representación gráfica de un proceso que tenga sentencias de control condicionales. En este caso, se desea validar qué variables (edad, género, ingreso) tienen mayor predominio en la toma de decisión de reacción al riesgo (Kamiński, Jakubczyk & Szufel, 2017).

Existen tres algoritmos para la clasificación con flujogramas de tipo árbol, los cuales difieren en la posibilidad de substituir predictores, dividir nodos binarios, dividir nodos multinivel y por su eficiencia y resistencia al sesgo (Hill & Lewicki, 2006). Estos son, en palabras de Berlanga (2013):

- *“CHAID (Chi-square Automatic Interaction Detection). En cada iteración, este algoritmo selecciona la variable explicativa que interactúe mejor con la variable dependiente. Además, agrupa las categorías que sean significativamente distintas.*
- *CRT (Classification and Regression Trees). Segmenta los datos en conjuntos lo más homogéneos posible respecto a la variable dependiente.*
- *QUEST (Quick, Unbiased, Efficient Statistical Tree). Este algoritmo es el más rápido y evita el sesgo que presentan los otros métodos al favorecer los predictores con muchas categorías. Sólo se especifica si la variable dependiente es de tipo nominal”.*

Para el presente análisis se usa la metodología CHAID porque facilita la subdivisión de nodos para el entendimiento de las variables dentro de los perfiles de riesgo.

## **Segmentación por clúster**

La segmentación, o aglomeración por clústeres, es una metodología estadística que asocia elementos en grupos de modo que se tenga la máxima homogeneidad en cada grupo y la mayor heterogeneidad entre los grupos (Achttert, 2007). A diferencia de la clasificación, la segmentación no requiere de una variable dependiente sino que agrupa a los individuos por su similitud respecto a cualquier variable (Kraskov & Stögbauer, 2003).

Esta segmentación se puede realizar mediante algoritmos de dos etapas, jerárquico o de medias. Cada uno de estos procedimientos emplea un algoritmo distinto en la creación de clúster y contiene opciones que no están disponibles en los otros (Böhm, Kailing, Kröger & Zimek, 2004). Para el presente análisis se escoge el algoritmo de dos etapas debido a que es el único método que permite conglomerar con variables cualitativas y cuantitativas al tiempo, sus ventajas son:

- Tratamiento multivariante: a partir de medidas independientes, es posible aplicar una distribución normal conjunta en ambos tipos de las variables.
- Optimización del número de clústeres: mediante la comparación automática de diferentes soluciones, el algoritmo puede optimizar el número de grupos.
- Escalabilidad: Jerarquizando las propiedades de los grupos que resumen los registros, el algoritmo de dos etapas permite analizar grandes conjuntos de datos.

## **Método fenomenológico- hermenéutico**

La fenomenología surge como estudio y comprensión del ser humano más allá de lo cuantificable, para analizar los fenómenos o las unidades significativas desde las experiencias de los individuos, es decir, la representación que se hace en la conciencia o psique de las vivencias (Fuster, 2019). Para este enfoque es indispensable comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo,

y solo es posible analizarlo si se comprende desde el sujeto, incluida la resignificación de la experiencia (Aguirre, 2012).

En consecuencia, el método fenomenológico admite explorar en la conciencia de la persona el modo de percibir la vida a través de experiencias, en este caso la construcción de un proceso de decisiones, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo (Murcia, 2018). En coherencia, la fenomenología trabaja con un proceso denominado *Epojé*, en el cual el individuo excluye todo supuesto sobre el mundo y se encamina a la comprensión desde su propia experiencia, es decir, pone entre paréntesis las preconcepciones.

Por su parte, la hermenéutica, que es una forma de fenomenología, se enfoca en la interpretación, en este caso las experiencias desde el individuo, a través de los textos escritos, las actitudes, acciones y todo tipo de expresión para develar los significados y temas relacionados con las unidades de análisis seleccionadas (Sandoval, 1996). Por lo tanto, el lenguaje se convierte en la herramienta para procesar e integrar todos los elementos esenciales de las unidades de significado y llegar a una comprensión desde la experiencia de los individuos, en este caso desde la perspectiva de toma de decisiones.

El método fenomenológico-hermenéutico tiene cuatro fases (Fuster, 2019). La primera fase es la *etapa previa o clarificación de presupuestos*: se establecen las hipótesis, conceptos y puntos referenciales sobre los que está fundamentado el estudio, se hace este ejercicio para clarificar las posibles reacciones y comprender las emociones que puede suscitar el ejercicio experiencial, evitando sesgos desde los prejuicios del investigador (Fuster, 2019).

Segunda fase: *recoger la experiencia vivida*: es la etapa descriptiva, la obtención de los datos de la experiencia a través de relatos, protocolos de entrevistas: relatos de la experiencia personal,

anécdotas, protocolos de la experiencia, aquí se recomienda que el investigador desarrolle el ejercicio consigo mismo para que identifique los elementos de la aplicación (Fuster, 2019).

Tercera fase: *reflexionar acerca de la experiencia vivida - etapa estructural*. En esta etapa se pretende aprehender y generar la estructura de experiencias de los individuos desde la experiencia, de ahí que se busque el significado fenomenológico, y reflexionar acerca del significado que les dan los individuos a acciones concretas; también se pretende develar aspectos temáticos, es decir, los entramados de las experiencias dentro de un todo significativo.

Cuarta fase: *escribir-reflexionar acerca de la experiencia vivida*: consiste en articular y consolidar todas las estructuras particulares en una estructura general. Por lo tanto, se pretende crear una sola macroestructura en donde se lean las vivencias y experiencias de todos los individuos sujetos de estudio como un solo discurso significante desde sus emociones, narrativas, sensaciones y posibles maneras de reaccionar en la toma de decisiones.

### **Método etnográfico de investigación**

Esta metodología pretende describir, interpretar, comprender y descubrir las estructuras que forman la conducta de un grupo de individuos, entendiendo las modalidades de vida de los grupos de personas habituadas a vivir juntas. Al compartir una estructura de pensamiento y reacción a los eventos que se presentan en grupo, la influencia de emociones, roles, lenguaje, hábitos se interioriza de modo que se generan principios de conductas generales en donde el entorno es fundamental para la generación de cultura (Martínez, 2005).

El método etnográfico coincide con la fenomenología-hermenéutica en el interés de entender en profundidad las experiencias limitando los prejuicios y categorías previas. De ahí que las etapas en una construcción etnográfica son las siguientes: identificar el objeto de estudio, su contexto y

las unidades de análisis; el planteamiento del problema, el cual tiene como contenido el interés de descubrir el comportamiento de un grupo que comparte características; y por último, el proceso de investigación, que incluye el nivel de participación del investigador, la recolección de la información: en donde los patrones, el lenguaje y los mecanismos de acercamiento son fundamentales y el nivel de información, que es el momento de entendimiento de estructura conductual del grupo de estudio (Martínez, 2005)

### **Población y muestra**

Para desarrollar la metodología propuesta con fines de identificar los perfiles de riesgo de los individuos de estratos 1 y 2, primero se partió de ordenar y explorar una base de datos de 32.920 clientes de una compañía del sector asegurador colombiano, suministrada de manera confidencial para el estudio. Los datos seleccionados son de personas que adquirieron un seguro de la siguiente tipología: vida, patrimonial y obligatorio, desde octubre 2018 hasta octubre 2019, y a su vez durante este periodo registran bajo los siguientes estados posibles como variables dependientes: póliza cancelada, no renovada o vigente. La muestra tomada es de la totalidad de clientes de la aseguradora en estratos 1 y 2 en el Valle de Aburrá, con el fin de acotar el estudio solo a esta zona: Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella y Caldas.

Tabla 1. Descripción de variables de modelación

Variable	Tipo	Descripción	Codificación / Unidades
<i>estado</i>	Nominal	Estado actual de la póliza del seguro	1: Cancelado 2: No renovado 3: Vigente

<i>tipo_seguro</i>	Nominal	Tipo de póliza de seguro adquirida por el cliente	1: Obligatorio 2: Patrimonio 3: Vida
<i>municipio</i>	Nominal	Municipio de residencia del cliente	Municipios pertenecientes al Valle de Aburrá
<i>edad</i>	Cuantitativa continua	Edad del asegurado	Años de vida cumplidos
<i>edad_cat</i>	Ordinal	Momento de vida del asegurado	1: Menor 2: Joven 3: Adulto joven 4: Adulto 5: Mayor
<i>sexo</i>	Nominal	Sexo	Sexo al nacer, no género
<i>estrato</i>	Cuantitativa discreta	Estrato socioeconómico	0: Sin estratificación 1: Bajo-bajo 2: Bajo
<i>ingreso</i>	Ordinal	Nivel de ingreso mensual	1: Bajo 2: Medio 3: Medio-Alto 4: Alto 5: Especial

Fuente: elaboración propia.

La muestra poblacional para la aplicación del método fenomenológico-hermenéutico y el método etnográfico parte de la estadística descriptiva del ejercicio con la base de datos suministrada por la empresa aseguradora. Se encuentra relevante la participación Medellín, de ahí que se elija una muestra de Castilla, comuna de Medellín, en específico barrio El Pedregal con población de estratos 1 y 2. En consecuencia, respondiendo al método etnográfico, se hicieron 10 entrevistas semiestructuradas a personas que transitaban por la zona comercial del barrio luego de hacer las compras y a referidos de los vecinos cerca a los supermercados. Las entrevistas se realizaron aleatoriamente (luego de considerar la ubicación geográfica y el estrato como criterios) y en

diferentes momentos de tiempo: entre los años 2018 y 2019. La muestra tiene las siguientes características:

Tabla 2. Caracterización muestra entrevistados

Características muestra aleatoria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sexo	Femenino	Femenino	Femenino	Femenino	Femenino	Masculino	Femenino	Femenino	Femenino	Femenino
Edad	47	55	47	59	28	53	62	62	54	52
Ocupación	Independiente	Ama de casa	Empleada	Comerciante	Estilista	Panadero	Ama de casa	Independiente	Estilista	Analista de costos
Nivel escolar	Bachiller	Primaria	Tecnológico	Primaria	Técnico	Primaria	Primaria	Técnico	Técnico	Profesional
Duración entrevista (minutos)	24,6	10,58	13,02	21,28	10,54	14,2	12,48	13,34	10,49	13,58

### Instrumentos de recolección de datos

Para el análisis estadístico cuantitativo, árbol de decisiones y clúster, se seleccionaron en la base de datos otorgada por la aseguradora, el periodo, octubre 2018-2019, y las variables de interés estrato, cliente estrato 1 y 2 en el Valle de Aburrá. Se alimentó una base de datos y se categorizó de acuerdo a los formatos y rótulos para el posterior análisis.

Adicionalmente, se diseñó entrevista semiestructurada, para aplicación del método fenomenológico-hermenéutico y método etnográfico, se diseñaron originalmente 10 preguntas relacionadas con la experiencia de realización de un mercado (canasta familiar) desde la elaboración del presupuesto, anécdotas y lo relacionado con una experiencia cotidiana. Sin embargo, en las pruebas de entrevista al ser en el barrio y en la calle afuera de los supermercados, se vio la necesidad de ajustar preguntas de interés que revelaran narrativas para el análisis. La entrevista finalmente quedó con 30 preguntas, y se grabó la voz de las personas. Cabe anotar que

la experiencia de compra de mercado solo es un instrumento para entender la toma de decisiones a partir de la anécdota y la gestión de riesgos, pero *per se* la compra de canasta familiar no es el objeto de estudio de este trabajo. Esta metodología es de carácter cíclico y de retroalimentación, los conceptos pueden validarse y complementarse al descubrir nuevos panoramas en las respuestas de los entrevistados, las preguntas, por lo tanto, estuvieron sujetas a cambios durante la recolección de datos (ver anexo 1).

### **Instrumentos de análisis de información**

Para la modelación estadística se usó el *software* SPSS de IBM, con versión original de prueba, adecuado para el tratamiento de datos en ciencias sociales. A su vez, las grabaciones de las entrevistas y la transcripción de cada una de ellas, en total 75 páginas transcritas, constituyen el insumo para la realización del análisis fenomenológico-hermenéutico y etnográfico. Adicionalmente, la información se tabuló en una matriz estructurada por categorías conceptuales para el análisis.

### **Procedimiento de análisis de la información**

Para realizar los árboles de decisión y análisis de clúster, primero se organizó la información y se descartó de la muestra los datos *missing*; luego de tener la información lista se procedió al tratamiento de la información y aplicación de los modelos mediante el *software* mencionado, ordenando las variables por categóricas o nominales. Adicionalmente, el primer hallazgo fue el de las estadísticas descriptivas, para entender las características de la muestra y dar luz de los primeros hallazgos.

En cuanto al tratamiento de las entrevistas, el primer paso fue la transcripción, luego se reflexionó mediante la lectura de cada entrevista, se organizó la información en una matriz según unidades

de significado relevantes, identificando los *verbatim* y temáticas de la experiencia para cada sujeto en la compra del mercado, después, se agruparon por categorías de significancia y subcategorías los *verbatim*, para continuar con una matriz de abstracción de las dos unidades principales de interés: preferencias del riesgo y gestión del riesgo. Por último, se analizó en conjunto la información, revelando las subcategorías nuevas planteadas por los entrevistados.

La metodología empleada responde a una temática directa con la maestría en gestión de riesgos, puesto que usa instrumentos propios de análisis del riesgo de una unidad económica como son los individuos de ingreso bajo.

### **Consideraciones éticas**

La base de datos suministrada por la compañía aseguradora es confidencial, solo se permite para la presentación de resultados y hallazgos, no se usaron en ningún momento datos de identificación como nombres, teléfonos o direcciones de los clientes. En coherencia, se posee autorización para tratamiento de información con fines de investigación.

Por su parte, las personas abordadas accedieron a la entrevista de manera libre y consciente, sin ninguna compensación monetaria a cambio, se les explicó la mecánica de su participación y autorizaron la grabación de su voz y tratamiento de información con fines de investigación. Dentro del presente estudio se protegen sus identidades y se categorizan con números con el fin de no revelar sus nombres, sin embargo, dejan registro de su información personal por si se requiere contactarlos posteriormente. Adicionalmente, se les garantiza reserva y que el contenido de la

entrevista no implica riesgo para ellos, solo es de carácter experiencial ante un hecho cotidiano como la compra de un mercado (ver anexo 2).

Por último, este trabajo reconoce las ideas e investigaciones base para su elaboración, según las normas APA se citan los autores referentes en cada uno de los apartados, sirviendo como sustento e insumo para la aplicación de conocimiento. Los cálculos y hallazgos son abstracciones y deducciones propias de la investigación y no comprometen a quienes están citados.

## **V. Hallazgos**

En la primera parte se exponen los resultados del análisis cuantitativo, se desarrolla un modelo estadístico de árbol de decisión y análisis clúster. En un primer momento, la estadística descriptiva facilitará entender la distribución de las variables que intervienen en la formación de preferencias de riesgo de los individuos y, de acuerdo con esos pesos porcentuales, definir las características a tener en cuenta para la realización de las entrevistas semiestructuradas (por ejemplo, qué municipio del Valle de Aburrá puede resultar significativo para realizar las entrevistas). En un segundo momento, el árbol de decisiones y análisis clúster será el insumo fundamental para comprender las variables predominantes en la toma de decisiones de riesgo y su orden según los nodos y el peso que se encuentre en los clústeres.

Luego de tener los hallazgos del análisis cuantitativo, insumo de la metodología cualitativa en este estudio, se procede a construir las preguntas del protocolo de entrevista semiestructurada y la definición de la muestra, como componentes del método fenomenológico hermenéutico y método

etnometodológico. Por consiguiente, el análisis cualitativo contribuirá dentro de la metodología al hallazgo de características en gestión de riesgo en profundidad, desde la experiencia de las personas participantes del estudio en su ambiente natural.

## Perfiles de riesgo: árboles de decisión y clúster

### Estadísticas descriptivas

<b>Estado de seguro</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cancelado</b>	7.448	22,62
<b>No renovado</b>	1.691	5,14
<b>Vigente</b>	23.781	72,24

<b>Tipo de seguro</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Obligatorio</b>	14.603	44,36
<b>Patrimonio</b>	3.549	10,78
<b>Vida</b>	14.768	44,86

<b>Municipio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Barbosa</b>	111	0,34
<b>Bello</b>	2.017	6,13
<b>Caldas</b>	85	0,26
<b>Copacabana</b>	567	1,72
<b>Envigado</b>	1.483	4,50
<b>Girardota</b>	210	0,64
<b>Itagüí</b>	1.968	5,98
<b>La Estrella</b>	308	0,94
<b>Medellín</b>	25.396	77,14
<b>Sabaneta</b>	775	2,35

<b>Momento de vida<sup>1</sup></b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Menor</b>	148	0,45
<b>Joven</b>	2.717	8,25
<b>Adulto joven</b>	17.343	52,68
<b>Adulto</b>	11.526	35,01

<sup>1</sup> Es una clasificación propia de la aseguradora, según rangos de edades.

<b>Mayor</b>	1.186	3,60
--------------	-------	------

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Femenino</b>	12.243	37,19
<b>Masculino</b>	20.677	62,81

<b>Estrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>0</b>	915	2,78
<b>1</b>	7.366	22,38
<b>2</b>	24.639	74,85

<b>Ingreso</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	29'332	89,10
<b>2</b>	2'389	7,26
<b>3</b>	963	2,93
<b>4</b>	112	0,34
<b>5</b>	124	0,38

<b>Variable</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Edad</b>	32.920	41,98864	12,75779	0	92

Dentro de los resultados de las estadísticas descriptivas, se observa que durante un año de muestra, que el 72,24% de los individuos de ingreso bajo (estratos 1 y 2), mantienen vigente el seguro, lo que nos indica que en un año la cancelación es elevada. Medellín representa el 77,14% de la muestra, por lo tanto, es la zona elegida para la realización de entrevistas en la segunda fase de la metodología, los adultos jóvenes representan el mayor porcentaje dentro de la muestra con el 52,68%, indicando que puede existir una correlación entre la edad y la perfilación de riesgo. El 62,81% de la muestra está constituida por hombres, lo que lleva a considerar que en estos estratos la preferencia de transferencia de riesgos puede estar por el sexo masculino. Por último, la concentración de toma de seguros se encuentra en los estratos 2, con el 74,85%, siendo los estratos bajos menos propensos a la toma de mecanismos de protección.

## Análisis resultados estadísticos

### Resultados de clasificación

#### Ajuste de la clasificación

La matriz de confusión es un diseño de tabla para verificar la bondad de ajuste del algoritmo de clasificación. Cada fila de la tabla contiene valores experimentales y cada columna contiene valores pronosticados (o viceversa). Así, se puede verificar en qué medida el algoritmo está “confundiendo” las clases, es decir, etiquetando erróneamente un valor como otro (Chen, Ting, Washio & Haffari, 2015).

Tabla 2. Matriz de confusión para el conjunto de datos

Observado	Cancelado	Pronosticado		% Correcto
		No renovado	Vigente	
Cancelado	2.154	0	5.298	28,9%
No renovado	50	0	1641	0,0%
Vigente	1.547	0	22.234	93,5%
Porcentaje global	11,4%	0,0%	88,6%	74,1%

Método de crecimiento: CHAID

Variable dependiente: Estado del seguro

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, a partir de la matriz de confusión calculada por metodología CHAID para los datos de este estudio (Tabla 2), se concluye que:

- En principio, de los 23.781 clientes que tienen sus pólizas de seguro en estado vigente: 22.234 están correctamente clasificados y 1.547 no lo están. Así, se tiene un alto porcentaje de clasificación correcta para estado vigente: 93,5%.
- En contraste, de los 7.452 clientes con estado de póliza cancelado, 2.154 están bien clasificados y 5.298 no lo están. Así, la clasificación de cancelación es considerablemente menos precisa: 28,9%.

- Finalmente, el algoritmo no logra clasificar correctamente a los clientes que no renuevan sus pólizas.

### Modelo de clasificación

El modelo de clasificación encontrado se estimó por el método de crecimiento CHAID. El árbol generado tiene tres niveles de profundidad, con 27 de los cuales 17 son nodos terminales (Tabla 3).

Tabla 3. Resumen del modelo de clasificación

Especificaciones	Método de crecimiento	CHAID
	Variable dependiente	Estado del seguro
	Casos mínimos en nodo padre	100
	Casos mínimos en nodo hijo	50
Resultados	Variables independientes incluidas	Tipo de seguro, edad, municipio, estrato socio-económico, sexo, nivel de ingreso
	Número de nodos	27
	Número de nodos terminales	17
	Profundidad	3

Fuente: elaboración propia, software SPSS®

Figura 1. Árbol de clasificación

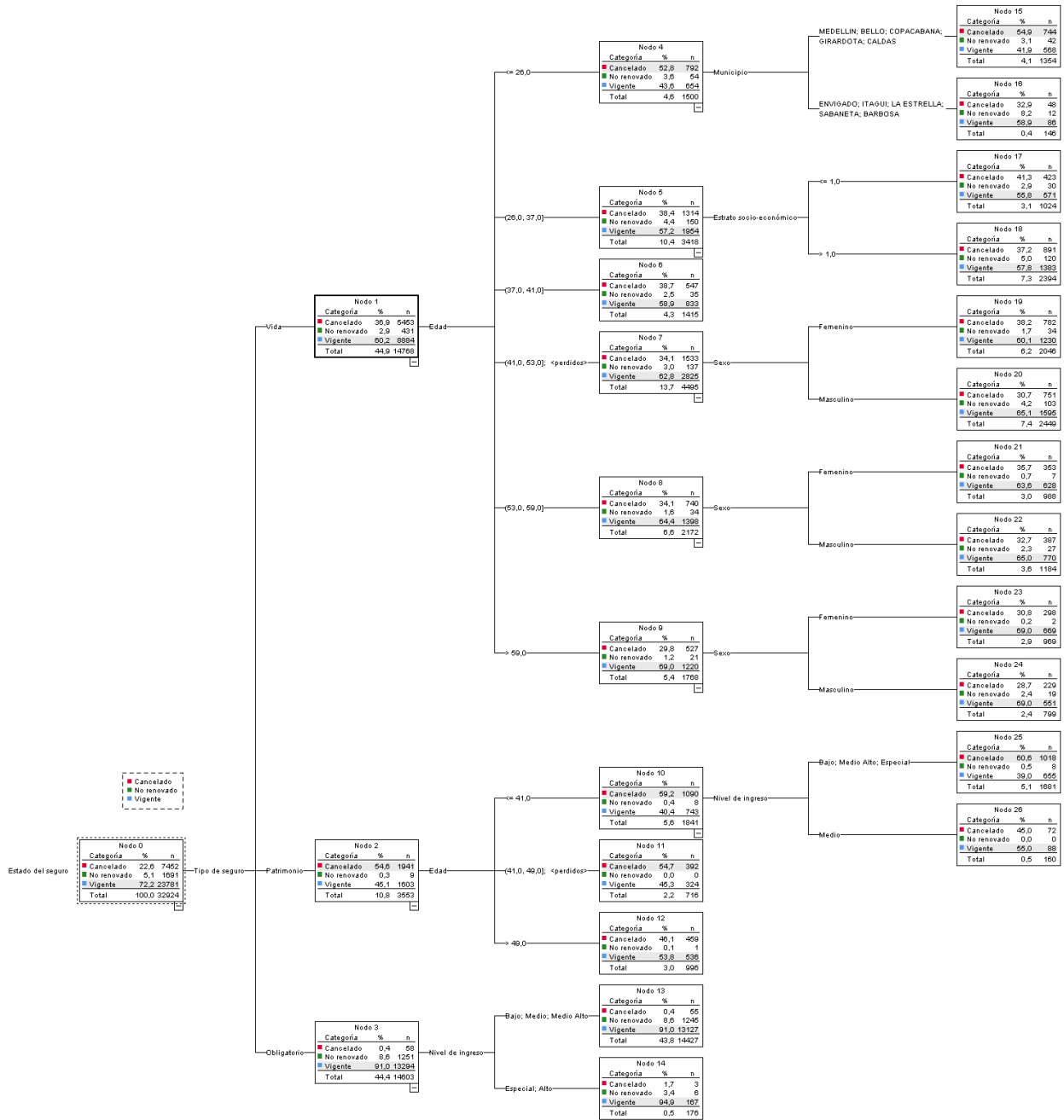


Figura 1. Árbol de clasificación

Fuente: elaboración propia, software SPSS®

## **Resultados de segmentación**

### **Número de conglomerados**

La cantidad de grupos se establece por cálculo automático, ya que el algoritmo de dos etapas optimiza la aglomeración de clientes que compartan características homogéneas intragrupal y sean los más disímiles entre sí de forma extragrupal.

Mientras mayor sea el número de clústeres mayor será el riesgo de asociaciones entre datos atípicos; en este caso, la optimización generó una distribución satisfactoria: con ocho variables se generaron dos clústeres.

### **Ajuste de segmentación**

Los clústeres tienen frecuencias relativas bien distribuidas, de hecho, están a razón 1:1,03. De ahí, que no hay ningún grupo muy grande o muy pequeño y no se evidencia aglomeración de datos atípicos. Así se perfila que los clientes de bajo ingreso de la aseguradora se dividen en dos grandes segmentos.

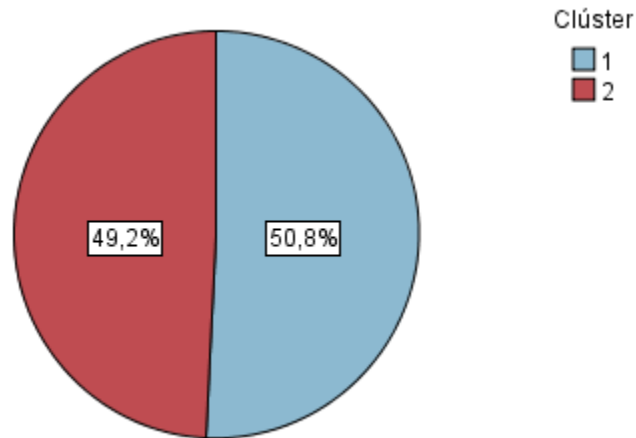


Figura 1. Tamaños de clúster por método de dos etapas

Fuente: elaboración propia, software SPSS®

### Cohesión interna y separación externa

La silueta de relación cohesión-separación (**¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) indica que la calidad de los clústeres para la cantidad resultante optimizada –tres grupos– es regular, aun cuando no es un resultado perfecto lo importante es que los clústeres obtenidos tienen fuerte cohesión interna y una separación externa significativamente discriminante.

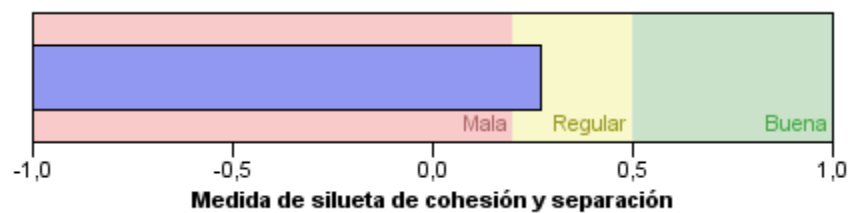


Figura 3. Medida de silueta de cohesión y separación

Fuente: elaboración propia, software SPSS®

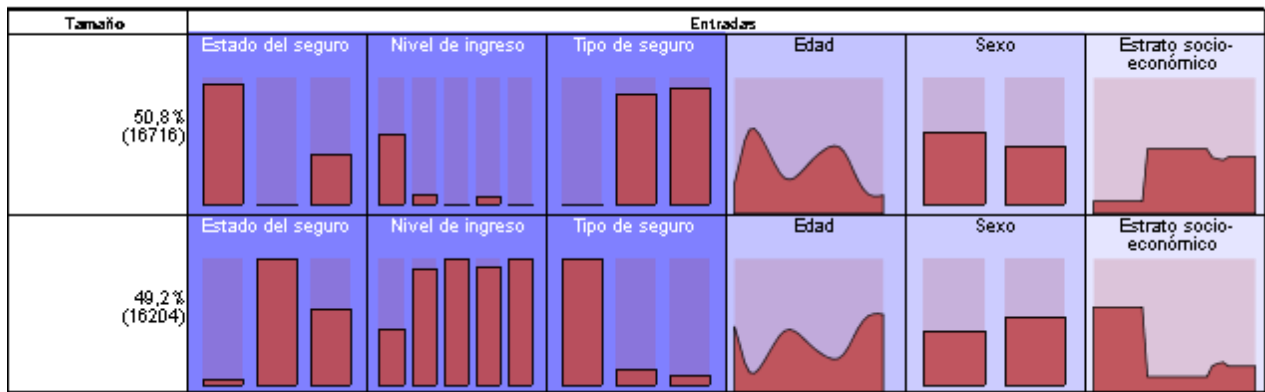
## Perfil de clúster

Las variables están organizadas, de izquierda a derecha, por su importancia de pertenencia a los clústeres. En efecto, los predictores determinantes son estado del seguro, nivel de ingreso, tipo de seguro y edad; el resto de predictores son más homogéneos en su distribución de frecuencias.

Convenientemente, se perfilan dos tipos de clientes muy diferenciados:

- Clúster 1. Contiene el 50,8% de los datos. Son clientes que tienen su póliza vigente o se toman el trabajo de cancelarla; su nivel de ingreso es bajo; adquieren pólizas de patrimonio o vida.
- Clúster 2. Contiene el 49,2% de la muestra. En contraste con el grupo anterior, la mayoría de clientes en este grupo no renuevan sus pólizas; tienen niveles de ingresos más altos y adquieren principalmente seguros obligatorios. Así se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4. Caracterización de cluster por entradas



## Hallazgos cualitativos

Figura 4. Unidades de sentido, categorías y subcategorías

Unidades de significado general / Relevante	Categorías	Subcategorías
Preferencias / Actitudes de riesgo	Amante al riesgo - Indiferente al riesgo - Averso al riesgo	Narrativa familiar en la niñez y adolescencia
		Creencias religiosas
		Edad / Momento de vida
		Experiencia propia: riesgo e incertidumbre
Tratamiento / Respuesta a los riesgos	Contexto, identificación, análisis y evaluación de riesgos	Narrativa comunitaria
		Orden de la información
		Anclas
		Variables del entorno: precios, etc
		Medios de comunicación
	Evitar	Prospectiva
	Transferir / compartir riesgos	Reconocimiento de instituciones
	Mitigar	Desconocimiento de mecanismos
	Aceptar (Retener, absorber, asumir)	Compresión de la información

Fuente: elaboración propia a partir de análisis

Luego de realizar el análisis fenomenológico-hermenéutico y etnográfico se podría decir que existe una gestión de riesgos a nivel individual, de carácter automático que responde a todo el proceso de riesgos, coherente con el proceso toma de decisiones y gestión de riesgos.

Por abstracción, se podría decir que los individuos de ingreso bajo gestionan sus riesgos en cuatro capas: perfilación de riesgos que depende de la narrativa familiar, experiencia propia derivada de la materialización de riesgos, narrativa comunitaria y, por último, la información de carácter más formal y conocimiento de otras instituciones (Ver figura 5).

Figura 5. Gestión del riesgo individuos bajo ingreso



Fuente: elaboración propia a partir del análisis de las entrevistas.

Parece que los perfiles de riesgo -amante, averso, indiferente- se construyen a través de los imaginarios creados a partir de la narrativa familiar durante la niñez y la adolescencia. A su vez que las preferencias de riesgo constituyen el “activo inicial” e insumo con el que el individuo

empieza a gestionar el riesgo, luego entra con una capa fundamental en su mecanismo de gestión del riesgo: la narrativa de comunidad y la experiencia propia (vivir la experiencia desde el Yo). Esto será fundamental en la toma de decisiones, puesto que representa la fuente de información primaria: la comunidad como referente de información y la experiencia propia en términos de sensaciones o cambios situacionales, por ejemplo, momentos de vida. En una tercera y última capa dentro del proceso de gestión de riesgos está la observación externa: ahí está la investigación de fuentes de carácter más científico y credibilidad en instituciones diferentes a las concebidas dentro de la familia y la comunidad.

Parece que en pocas ocasiones el proceso de gestión de riesgos de los individuos de ingresos bajos, estratos 1 y 2, llega a la cuarta capa (investigación de fuentes formales), y es en la segunda (experiencia propia) y tercera (narrativa comunitaria) donde se pueden generar los “nudges” (pequeños empujones) para tener más elementos en la toma de decisiones (Thaler, 2017). Estos deben estar acompañados desde influencias de la comunidad o creación de experiencias propias a partir de la sensibilización.

En la tercera capa, comunidad, que es la conexión con los suyos: familia, amigos, vecinos, siempre en referencia de satisfacción a un “otro” están en general los motivadores de bienestar; es como si asumiera que “yo estoy feliz si a ese otro le va bien o puedo compartir con él”. Esto cobra relevancia en cuanto a la valoración de la consecuencia de las decisiones y la generación de nuevas narrativas para otras generaciones.

## **Formación de preferencias de riesgo**

Las preferencias de riesgo, como unidad de análisis, son actitudes ante pérdidas y ganancias: amor, aversión e indiferencia al riesgo. Estas preferencias parecen estar determinadas principalmente por la narrativa familiar como subcategoría y, en segunda instancia, por las creencias y la edad.

## **Narrativa familiar en la niñez y adolescencia**

La historia familiar y las experiencias contadas en la niñez muestran una pauta de conducta y actuación ante la toma de decisiones y la gestión de riesgos de individuos de ingreso bajo. Se observó que variables presupuestales como el ahorro, el orden al mercar, manejo de gastos y préstamos, reflejan las enseñanzas de los padres o influencias de la familia, y asimismo, se traslada esta influencia de generación en generación. En palabras de los entrevistados:

*“Me gusta porque me llevaban de chiquita a mercar y yo sabía que me daban el dulcecito, lo que yo pidiera, mi tía era la que siempre mercaba rico y me llevaba a mí, entonces uno [pensaba] como ‘tan bueno’. Entonces yo revivo eso” (1<sup>2</sup>) “Mi percepción es que es algo muy bueno, pero que yo soy muy indisciplinada y yo no sé manejar ahorros. Ay, porque hay que vivir el hoy, nunca tuvimos esa cultura, de familia no venimos con esa cultura, la verdad eso es como por cultura (...) Mi hijo es más relajado todavía” (4)*

## **Creencias**

---

<sup>2</sup> Se reemplazaron los nombres de los entrevistados por un número con fines de proteger la identidad y facilitar los procesos de organización de información.

Instituciones como las religiosas crean un marco de actuación relevante en este segmento de la población, incluso los resultados de muchas de las decisiones se atribuyen a intervención divina. Este tipo de creencias normalmente llevan a exceso de confianza en las decisiones, los individuos siempre consideran que sus decisiones tienen resultados positivos independientemente de ellos y la severidad que ocasionen en sus vidas. Por ejemplo, en palabras de los entrevistados: “Gracias a Dios, muchas gracias a Dios hemos tenido lo que es la comidita” (3).

### **Edad/momento de vida**

La edad es otra de las subcategorías relevantes que surgen del análisis; refleja el momento de vida de los individuos y sus preferencias de riesgo, además cambian sus expectativas, hábitos y gestión de riesgos.

*“Uno de joven es muy aberracado, uno después de los 50 para arriba tiene que cambiar; hay unos que no cambian, yo cambié gracias a Dios”(6); “yo lo digo en el sentido mío, como fui muy vicioso de joven, si ahora alguien me dijera ‘ve, mirá esta clase de vicio, te la regalo para que te la fumés o pa que las aspises o te la inyectés’, no se la recibo nunca, nunca, nunca. Ahora tengo ese pensamiento”(6).*

Se observa que los individuos entrevistados con una tendencia al orden y aversión al riesgo prefieren la toma de decisiones por sí mismos, sin influencia de otros, para no distorsionar lo que consideran como óptimo, mientras que, en el caso de los amantes del riesgo, aunque no reconozcan abiertamente que requieren un acompañamiento mayor en su toma de decisiones o asistencia para controlar sus impulsos, manifiestan elementos que llevan a pensar que requieren acompañamiento y valoran no caer ante pérdidas por recomendaciones de terceros.

*“A veces sola o a veces voy con mi hija, aunque ir con ella no están bueno porque se me incrementa. Ella es: ‘Má, Má esto’, yo le digo: ‘ay no, usted no sirve pa mandarla a mercar, usted trae puro mecato’”(3). “[...] no, uno ya tiene en mente todo lo que se necesita. Eh, entonces no, no, lo que le digo uno se va yendo por cada estantería y va cogiendo todo lo que necesita” (3). “[...] no, no soy tan emocionada, soy más bien indiferente a eso. O sea, yo no soy de las que me dejo llevar porque si ellos llevan yo también. No, yo voy a mis necesidades” (3).*

Por último, se destacan las siguientes observaciones: las personas que ahorran parece que rechazaran los juegos de azar: chance y baloto. Los individuos que dicen sentirse “engañados”, por las promociones igual las compran. Asimismo, los aversos al riesgo prefieren equivocarse por sí mismos, antes que escuchar la experiencia o sugerencias de otros.

*“Las promociones se hacen cuando los productos están próximos a vencerse y por eso es que sacan promociones, pero no, a mí me da igual si hay promociones o no. Yo promociones no elijo” (6).*

## CONTEXTO, IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Dentro de esta unidad de significado relevante, se encontraron las siguientes subcategorías en la toma de decisiones para gestionar los riesgos:

### **Narrativa comunitaria**

La influencia de los vecinos, actores sociales y creencias colectivas generan la narrativa comunitaria, para los individuos de ingreso bajo, esto tiene gran relevancia. Es así como parece que la valoración de sus decisiones está asociada al estado o vínculo que establecen en comunidad,

tanto las opiniones de vecinos y allegados como las consecuencias de las decisiones tomadas se valoran en gran medida en función del “otro”. Sin embargo, a veces no reconocen la influencia que tiene la comunidad y sus características en el propio actuar individual. En el siguiente fragmento de entrevista se refleja la red que se crea entre personas, y como consideran el respaldo del otro en su actuar para cumplir sus objetivos, creando alianzas colaborativas.

*“Yo miro si tengo algún conocido, porque no me da pena y a veces, me la han comprado (una promoción), porque eso puede pasar o viceversa, yo soy la que le hago el favor a otra persona. Y de pronto, si no hay nadie, pues, tocó perdersela (resignación al no encontrar una red de apoyo para compra de la promoción), porque pues, si no me toca”*  
(1).

### **Orden de la información**

Según la teoría de los “nudges”, pequeño empujón (Thaler, 2017), el orden de la información y su disposición importa y es fundamental para la elección de los individuos. La elección en el supermercado y la asignación del presupuesto muestran en este caso una relación importante en la toma de decisiones. Normalmente en las tiendas o supermercados de barrio el grano (arroz, papa, panela) está al inicio de las estanterías y esto responde también a la elección que expresan los entrevistados en su proceso de compra. Cuando instalan estanterías o congeladores de nuevos productos, los entrevistados muestran que cambia mucho su elección de compra, siendo susceptibles a cambios en el presupuesto inicial.

*“Sí, me gusta mucho ser antojada, si, eh, un ejemplo, hace poco montaron un congelador nuevo con muchas cosas nuevas, están las alitas, están los camarones, están los maicitos, está no sé qué, están los pataconcitos” (4).*

Asimismo, se evidencia que cuando tienen muchas opciones, como el *retail*, hipermercados, no se sienten tan cómodos y se les dificulta realizar las elecciones que planearon al principio. Finalmente, hay una narrativa comunitaria de elección de productos no por sus características nutricionales, sino por el concepto de “saciedad”, es decir, mantenerse “llenos”. Se observó que siempre priorizan grano, luego carne y por último frutas y verduras.

### **Sesgos: anclas**

Dentro del tratamiento e interpretación que le dan los individuos de bajo ingreso a la información, son notables los sesgos, es decir, la fijación en información de manera parcial para la gestión de riesgos, esto se observó en dos dimensiones. La primera, es la comparación con variables del pasado, siempre hay una sensación de que el pasado fue mucho más positivo y que su capacidad adquisitiva siempre se ha afectado. Y otra dimensión es su proyección al futuro, siempre consideran que será mejor, existe siempre sesgo positivo, consideran tener las capacidades sobre la media para atender eventualidades en el futuro.

*“[...] cada que usted va a mericar, es con la misma plata y siempre va a traer menos, porque los productos están muy costosos. Entonces dice uno, ¡huy, no. Mire esto como subió!, ¿yo la vez pasada no lleve más cosas?” (3)*

*“[...] porque es que cada día el mercado sube y entonces qué, la misma plata no, que gaste él también” (4).*

## **TRATAMIENTO/ RESPUESTA A LOS RIESGOS**

### **Aceptar (retener, absorber, asumir)**

En esta categoría, se comprenden los mecanismos de reacción a los riesgos de los individuos de bajo ingreso, pareciera que prefieren aceptar los riesgos, es decir, asumir con sus propios recursos, préstamos con familiares, personas de la comunidad, ahorros. En palabras de un entrevistado: *“Toca mermar el mercado, en estos días me tocó mermar la comida por el transporte” (8).*

### **Comprensión de la información**

Esta manera de tratar los riesgos parece responder a la subcategoría de *comprensión de la información*, en donde los individuos de bajo ingreso parecen hacer una lectura del entorno, en que los costos de actuar en la inmediatez son más bajos que los de la previsión. Por ejemplo, uno de los entrevistados planteó un caso en el que se percibe esta forma de tratar los riesgos:

*“[...] hubo que llevar a una sobrinita mía que le dio un cólico acá y era apendicitis, entonces en ese momento no había plata y yo tenía la plata para el mercado y: ‘tenga pa’l taxi, si tiene que pagar copago o algo, hágale’”(7).*

### **Transferir / compartir riesgos**

Los entrevistados, en general, reconocen que existe falta de cultura en la transferencia de riesgos, en específico de la compra de seguros. Esto se debe principalmente al reconocimiento de las

instituciones dentro de la comunidad y el desconocimiento de los atributos. Sin embargo, una vez han experimentado resultados positivos de la transferencia del riesgo en compras de seguros lo ven como primera necesidad incluso al nivel de importancia de la canasta familiar. Lo anterior se evidencia en respuestas como las de un entrevistado, que en un momento reclamó una renta por hospitalización de un seguro. Se le preguntó en la entrevista si ante una situación de emergencia económica (falta de dinero) cancelaría el seguro, su respuesta fue: “Disminuiría el mercado” (4)

### **Reconocimiento de instituciones**

Dentro de esta subcategoría se podría decir que los individuos entrevistados de bajo ingreso tienen alta influencia de la información y comunicación transmitida en comunidad, en cuanto a los seguros se generan mitos colectivos, no se presenta búsqueda de información formal que los respalde. Indagar y buscar otras fuentes parece no ser un hecho tan común. Asimismo, si sienten alejada una institución de la comunidad, tienden a desconfiar y pensar en el “engaño” e invalidan sus atributos positivos. No obstante, cuando se llega a materializar un riesgo, y se sienten respaldados, generan una fuerte creencia hacia las instituciones.

*“Yo pienso que, si hay que elegir pues me tocaría renunciar al seguro, primero es obviamente el alimento”(1). “No, no me interesa mucho, primero que todo porque tengo una cuentecita, no es mucha, pero sí para suplir alguna necesidad, pero si hubiera que acudir a una tarjeta, se acudiría” (6). “En estos momentos como tengo una moto lógicamente tengo que pagar obligatoriamente el SOAT, le estoy pagando pensión a la señora y salud, pero como otra clase de seguro diferente, no”(6). “Por si hay una emergencia. Pero lo que es seguros de vida, asegurar la moto, asegurar un perro, etc. no me gusta. Sería adquirir otro compromiso y porque digamos el presupuesto no me da; segundo, ese seguro es a término indefinido, ¿cierto? Porque ahí no le van a responder*

*por antigüedad que usted esté pagando el seguro, pero tiene sus cláusulas y esas cláusulas son a largo plazo también. No tengo mucho conocimiento de eso, seguros de ese tipo (voluntarios, es decir que no son derecho como la salud u obligatorios como el SOAT) no he adquirido” (6).*

## **Mitigar**

En esta categoría se observa que los individuos de bajo ingreso elaboran estrategias para disminución del impacto de posibles riesgos, tales como las medidas de prevención, sobre todo en temas que afecten desequilibrios en sus finanzas personales. Sin embargo, carecen de información suficiente para establecer más controles que lleven a reducir el impacto o la probabilidad del riesgo, *“no sé qué haría ante una emergencia” (5).*

## **Desconocimiento de mecanismos**

Se observa que los individuos de bajo ingreso tienen presentes elementos de autocuidado y prevención, que indican medidas básicas para la mitigación de algunos riesgos, sin embargo, la información es incompleta, por tanto, la elaboración de estrategias completas o mecanismos de mitigación del riesgo, parecen no ser eficientes. Tal es el caso de los entrevistados: acerca de productos defectuosos y noticias relacionadas con temas de calidad, sus percepciones para evitar intoxicaciones eran derivadas de la narrativa comunitaria más que la elaboración de planes de prevención fundamentados en investigación.

*“Si son promociones en alimento pues obviamente sí me fijo como mucho en la fecha de vencimiento del producto” (5).*

*“[...] Ay, en primer lugar, me enojo, me enojo porque yo siempre, por ejemplo, si a veces estoy muy ocupada y pido domicilio y les digo ‘y fíjense en la fecha de vencimiento’ [...] y toca el domicilio siempre les recalco ‘pero miren la fecha de vencimiento., Igual, a uno allá le cambian las cosas” (3).*

## **Discusión y conclusiones**

Según las estadísticas descriptivas, el árbol de decisión y el análisis clúster, como metodología cuantitativa aplicada a partir de la muestra de 32.920 individuos ingreso bajo que han decidido tomar un seguro durante un año, se estableció que el primer elemento de decisión de un individuo para tomar riesgos depende del interés asegurable: casa, carro, vida; que corresponden a las categorías: vida, patrimonio, obligatorio. Por tanto, se observa un mayor número de asegurados en pólizas obligatorias y patrimoniales que de vida. Esto posiblemente se deriva de la *sobrevaloración de la confianza*, cuando el individuo cree que posee capacidades superiores a la media; también llamado sesgo de optimismo (Cortada, 2008).

Como segunda variable, la edad es determinante en el proceso de toma de decisión asociada al riesgo, se encontró que mientras mayores sean los individuos más eligen permanecer con la protección, mientras que los muy jóvenes representan un bajo porcentaje. Cabe anotar que luego de la edad, la siguiente variable de peso es el sexo. Esto se observa para seguros de vida, los patrimoniales y obligatorios no comparten esta premisa.

A través del método fenomenológico-hermenéutico (comprensión de unidades significantes en la experiencia del ser humano) y etnometodológico (entendimiento de las experiencias en su

contexto, en este caso ambiente natural barrio), se profundizó en los elementos decisores para la toma de decisiones en gestión de riesgos. Luego, de realizar el análisis se generó una abstracción de cómo los individuos de bajo ingreso, estratos 1 y 2, gestionan el riesgo, representada en la figura 3, en donde las preferencias de riesgo o perfil son el “activo inicial” de gestión del riesgo y constituyen la primera capa para toma de decisiones. Estos perfiles se determinan en gran medida por la narrativa familiar, el conjunto de historias y significados de familia que el individuo recoge en su niñez y adolescencia: ahorro, gasto, seguros, entre otros. Adicionalmente, en articulación con lo encontrado en los hallazgos cuantitativos, la edad y las creencias son variables determinantes en la preferencia de riesgo.

La segunda capa por la que pasa la gestión de riesgo es la experiencia propia, generalmente cuando el individuo o alguien de su red cercana tiene una materialización de un riesgo. La tercera capa, la cual es bastante significativa, es la narrativa comunitaria, se observa que las redes de influencia entre vecinos e instituciones cercanas a la comunidad generan discursos que marcan la pauta en la toma de decisiones y gestión de riesgo, aquí intervienen variables como el orden de la información y los medios de comunicación. Finalmente, la última capa en la gestión de riesgos es la búsqueda de información formal en otras fuentes y el conocimiento de otras instituciones; generalmente los individuos de bajo ingreso no llegan a esta capa.

En coherencia con lo anterior, se encontró que el tratamiento o reacción ante los riesgos de los individuos de bajo ingreso puede representarse en aceptar, transferir o mitigar el riesgo. Aceptar, asumir o absorber el riesgo (ISO 31000) es el mecanismo más común entre esta muestra, esto principalmente determinado por la subcategoría comprensión de la información. En cuanto a la transferencia, los individuos reconocen que no tienen cultura de compartir riesgo, y hay ausencia de información clara y desconfianza en instituciones. Por su parte, los individuos de bajo ingreso

tratan de mitigar sus riesgos, disminuir probabilidad o impacto de un evento, a través de medidas preventivas, siendo la disposición de pago para estas medidas muy baja. Se encontró la subcategoría desconocimiento de mecanismos de mitigación, que hace referencia a tener más elementos para la toma de decisiones.

Lo anterior permite tener elementos para la elaboración de “nudges” (pequeños empujones) (Thaler, 2017) para entregar elementos de conocimiento y posibilidades de tener un mejor espectro de elección a los individuos de estratos 1 y 2, tanto de intervención de política pública como de instituciones privadas. La disponibilidad y comunicación de información debe centrarse en la narrativa familiar, en la experiencia propia y en la narrativa comunitaria, por tanto, para influenciar es conveniente partir del significado que le da al pasado el sujeto y al discurso desde lo colectivo.

Este estudio solo analiza los perfiles de riesgo de los individuos ingreso bajo, estratos 1 y 2, y su posible comportamiento en la gestión de riesgo, sin embargo, sería valioso realizar el ejercicio en futuras investigaciones con las mismas metodologías aplicadas para individuos de ingreso alto y medio, con el fin de comparar los diferenciales y patrones relevantes. Asimismo, con fines de acotar la investigación, se restringió al Valle de Aburrá, sin embargo, puede resultar relevante realizarla para departamentos y ciudades diferentes del país, con el fin de determinar factores como costumbres de región que se puedan integrar al análisis. Por último, puede complementarse el estudio con un instructivo para las comunidades, donde se entreguen herramientas para la gestión del riesgo en experiencias cotidianas como la compra de un mercado.

## Referencias bibliográficas

- Achtert, E. (2007). On Exploring Complex Relationships of Correlation Clusters. 19th International Conference on Scientific and Statistical Database Management, 7.
- Aguirre, J. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 8(2), 51-74.
- Berlanga, V. (2013). Cómo aplicar árboles de decisión en SPSS. *Revista de Innovación Universidad de Barcelona* 5(1), 65-79.
- Bianchi, M. (2013). Liquidity, Risk and Occupational Choices. *The Review of Economic Studies*, 80(2) (283), 491-511.
- Böhm, C., Kailing, K., Kröger, P. & Zimek, A. (2004). Computing Clusters of Correlation Connected Objects. ACM SIGMOD International Conference on Management of Data
- Cesarini, D. (2010). Genetic Variation in Financial Decision-Making. *The Journal of Finance*, 65(5), 1725-1754.
- Chakravarty, S. (2011). Are You Risk Averse over Other People's Money? *Southern Economic Journal*, 77((4), 901-913.
- Chang, Y. (2008). Risk Avoidance and Risk Taking under Uncertainty: A Graphical Analysis. *The American Economist*, 52(1), 73-85.
- Chen, B., Ting, K., Washio, T. & Haffari, G. (2015). Half-Space Mass: A Maximally Robust and Efficient Data Depth Method. *Machine Learning*, 100(2-3), 677-699.
- Cohn, A. (2015). Evidence for Countercyclical Risk Aversion: An Experiment with Financial Professionals. *The American Economic Review*, 105(2), 860-885.
- Cortada, N. (2008). Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones. *International Journal of Psychological Research*, 1(1), 68-73.
- Dane (2012). *Ingresos y gastos de hogares colombianos*. Recuperado de: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/ingresos-y-gastos-de-los-hogares>
- Deck, C. (2014). Consistency of higher order risk preferences. *Econometrica*, 82(5), 1913-1943.
- Dohmen, T. (2011). Individual Risk Attitudes: Measurement, Determinants, and Behavioral Consequences. *Journal of the European Economic Association*, 9(3). 522-550.
- Einav, L. (2012). How General Are Risk Preferences? Choices under Uncertainty in Different Domains. *The American Economic Review*, 102(6), 2606-2638.
- Epper, T. (2015). Comment on "Risk Preferences Are Not Time Preferences": Balancing on a Budget Line. *The American Economic Review*, 105(7). 2261-2271
- Fasecolda (2015). *Demanda de seguros Colombia*. Recuperado de <http://www.fasecolda.com/files/5214/3265/2138/DemandaSegurosdevidaColombia.pdf>.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Avances en investigación cualitativa en educación*, 7(1), 201-229.
- Gerben, N. (2015). Forgotten People: Poverty, Risk and Social Security in Indonesia.

- Golman, R. (2016). An Information-Gap Theory of Feelings About Uncertainty. Department of Social and Decision Sciences, Carnegie Mellon University 1-20.
- Herbert, C. (2008). Initial Housing Choices Made by Low-Income and Minority Homebuyers. *Cityscape*, 10(2), 61-94.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hill, T. & Lewicki, P. (2006). *Statistics: Methods and Applications: A Comprehensive Reference for Science, Industry, and Data Mining*. Tulsa, OK: StatSoft, Inc.
- Hsu, J. (2013). Dementia Risk and Financial Decision Making by Older Households: The Impact of Information. *Journal of Human Capital*, 7(4), 340-377
- Iso (Octubre 2019). Iso 31000. Recuperado de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>
- Jonassen, D. (2012). Designing for Decision Making. *Educational Technology Research and Development*, 60(2), 341-359.
- Kahneman, D. (2003). A Psychological Perspective on Economics. *The American Economic Review*, 93 (2), Papers and Proceedings of the One Hundred Fifteenth Annual Meeting of the American Economic Association, Washington, DC, January 3-5, 2003 (May, 2003), 162-168
- Kahneman, D. (2016). *Pensar rápido, pensar despacio*. Bogotá: Penguin Random House.
- Korniotis, G. (2011) Do Behavioral Biases Adversely Affect the Macro-economy? *The Review of Financial Studies*, 24(5), 1513-1559.
- Kamiński, B., Jakubczyk, M. & Szufel, P. (2017). A Framework for Sensitivity Analysis of Decision Trees. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10100-017-0479-6>
- Kraskov, A. & Stögbauer, H. (2003). Hierarchical Clustering Based on Mutual Information. Obtenido de <https://arxiv.org/abs/q-bio/0311039>
- Lehmann, E. L. & Casella, G. (1998). *Theory of Point Estimation*. New York: Springer.
- Loewenstein, G. (2008). Exotic Preferences: Behavioural Economics and Human Motivation. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, 44(6), 1200-1205.
- Martínez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. Recuperado de [https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13\\_Investigacionetnografica.pdf](https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13_Investigacionetnografica.pdf)
- Powers, D. (2011). Evaluation: From Precision, Recall and F-Measure to ROC, Informedness, Markedness & Correlation. *Journal of Machine Learning Technologies*, 37-63.
- Radermacher, R. (2011). Insurance for the Poor? First Thoughts About Microinsurance Business Ethics. *Journal of Business Ethics*, 103, Supplement 1: Insurance and Business Ethics, 63-76.
- Rick, S. (2008). *The Role of Emotion in Economic Behavior*. 138-152. New York: Guilford Press.
- Shiller, R. (2015). Anclajes psicológicos para el mercado. En: Shiller. *Exuberancia racional*. Barcelona: Grupo Planeta, 325-342.
- Swarup, A. & Rao, R. (2015). An Econometric Approach to Analysis of Trends and Patterns of Household Fuel Choices in India. *Indian Economic Review*, 50 (1), 105-129
- Thaler, R. (2017). *Todo lo que he aprendido con la psicología económica*. Bogotá: Editorial Planeta.

Trautmann, S. (2012). Social Influences on Risk Attitudes: Applications in Economics (pp.576-594). En *Handbook of Risk Theory* (Roeser, S. Hildebrand, R., Sandin, P. & Peretson, M. Ed. ) New York: Springer.

## ANEXOS

### Anexo 1. Preguntas entrevista semiestructurada

- 1      ¿Con quién vive?
- 2      ¿Cuáles son las prioridades de su presupuesto familiar?
- 3      ¿Quién o quiénes dan el dinero para la compra del mercado?
- 4      ¿Cada cuánto realiza el mercado?
- 5      ¿Con quiénes va a mercar?
- 6      ¿Siempre elige el mismo sitio para realizar las compras del mercado? ¿Por qué?
- 7      ¿Cómo planea las compras que va a realizar?
- 8      ¿Cuénteme todo su proceso de compra del mercado, por cuál sección inicia?
- 9      ¿Tiene marcas favoritas? ¿Qué reacciones tiene cuando no hay el producto que desea y de la marca que desea?
- 10     ¿Qué siente ante una promoción?
- 11     ¿Cuáles son las sensaciones que experimenta cuando entra al supermercado y ve que un producto que le gusta mucho se está agotando y varias personas van detrás de él?
- 12     ¿Qué reacciones le generan las degustaciones?
- 13     Cuénteme de un producto de lujo que le guste mucho. ¿Si hay alguna promoción de ese producto (celulares, ropa) deja de comprar algo del mercado?
- 14     Cuénteme alguna experiencia que ante una necesidad o evento dejó de comprar algo de su mercado habitual

- 15 Si hay una emergencia de salud en la familia, ¿cómo cambia el presupuesto de mercado?
- 16 Si solo pudiera elegir pocos productos para vivir un mes, ¿cuáles serían y por qué?
- 17 ¿Al final de las compras siente que se va con lo que planeó al inicio?
- 18 En una situación de pérdida del ingreso de mercado, ¿a quién acudiría?
- 19 ¿Dentro de su presupuesto guarda para juegos de azar como chance o baloto?, ¿qué opina de eso?
- 20 Cuando le hablan de ahorro ¿qué piensa?
- 21 ¿Ha cambiado su pensamiento del ahorro desde sus primeros mercados a ahora?
- 22 Si algún producto le resulta vencido o malo, ¿cuál es su reacción?
- 23 ¿Qué tipos de producto jamás compraría?
- 24 ¿Cuando cree que un producto subirá de precio en el futuro cuál es su reacción?
- 25 ¿Contempla algún tipo de seguro dentro de su presupuesto?, ¿qué opina de los seguros?
- 26 Cuando sale un rumor o noticia de una marca o producto contaminado, ¿cuál es su reacción ante la compra del producto? ¿Qué siente?
- 27 Cuando el tendero le sugiere algún producto, ¿usted cómo reacciona?
- 28 ¿Cómo han cambiado sus compras desde los primeros mercados que realizaba a la actualidad?
- 29 Cuénteme de su experiencia de mercado en la niñez.
- 30 En general, ¿cómo siente la experiencia de mercar?

## **Anexo 2. Autorización de uso información y cláusulas de confidencialidad**

Fecha:

<b>Autorización de uso información y cláusulas de confidencialidad</b>
Agradecemos su disponibilidad para desarrollar la entrevista, sus datos personales serán cuidados y no se divulgarán, solo se usarán los análisis derivados de la entrevista para fines académicos. La presente investigación es insumo para el trabajo de maestría en administración de riesgos de la Universidad Eafit, en el marco de la investigación La gestión de riesgos de individuos del Valle del Aburrá: una perspectiva de la toma de decisiones

Yo \_\_\_\_\_ autorizo el uso de medio de grabación y el uso con fines de investigación de la información suministrada

Edad:

Núm. teléfono:

Ocupación:

\_\_\_\_\_

Firma

Muchas gracias por su tiempo, sus respuestas son muy valiosas para la investigació



Anexo 3. Tabla de análisis

TABLA. ANÁLISIS ENTREVISTAS GESTIÓN DE RIESGOS INDIVIDUOS INGRESO BAJO EN VALLE DE ABURRÁ

UNIDADES DE SIGNIFICADO GENERAL/ RELEVANTE	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TEMÁTICA UNIDADES SIGNIFICANTES- VERBATIM
<b>PREFERENCIAS/ ACTITUDES DE RIESGO</b>	<b>Amante del riesgo - Indiferente al riesgo- averso al riesgo</b>	<b>Narrativa familiar</b> en la niñez y adolescencia	“Me gusta porque me llevaban de chiquita a mercar y yo sabía que me daban el dulcecito, lo que yo pidiera, mi tía era la que siempre mercaba rico y me llevaba a mí, entonces uno como “Tan bueno”. Entonces yo revivo eso” (1) “Mi percepción es que es algo muy bueno pero que yo soy muy indisciplinada y yo no sé manejar ahorros. Ay, porque hay que vivir el hoy, nunca tuvimos esa cultura, de familia no venimos con esa cultura, la verdad eso es como por cultura (...) Mi hijo es más relajado todavía” (4).
		Creencias religiosas	“Gracias a Dios no, gracias a Dios hemos tenido lo que es la comidita” (3) .
		Edad/Momento de vida	“En mi concepto los hijos, la señora y que ya la edad. Uno de joven es muy aberrado, uno después de los 50 para arriba tiene que cambiar, hay unos que no cambian, yo cambié gracias a Dios” (6) , “yo lo digo en el sentido mío, como fui muy vicioso de joven, si ahora alguien me dijera ‘Ve, mirá esta clase de vicio, te la regalo para que te la fumés o pa’ que las aspire o te la inyectés’, no se la recibo nunca, nunca, nunca. Ahora tengo ese pensamiento” (6).
		Experiencia propia: riesgo e incertidumbre	“Ah, chance sí, yo hago chancecito, pero chiquito (...) ya me lo he cogido” (7).
<b>CONTEXTO, IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>Narrativa comunitaria</b>	“Yo miro si tengo algún conocido, porque no me da pena, y a veces me la han comprado, porque eso puede pasar, o viceversa, yo soy la que le hago el favor a otra persona. Y de pronto si no hay nadie, pues, tocó perdérsela, porque pues, si no me toca” (1).
		Orden de la información	“Sí, me gusta mucho ser antojada, si, eh un ejemplo, hace poco montaron un congelador nuevo con muchas cosas nuevas, están las alitas, están los camarones, están los maicitos, está no sé qué, están los pataconitos” (4).
		Anclas	“A veces uno se va con la plata que cada que usted va a mercar, usted es con la misma plata y siempre va a traer menos, porque los productos están muy costosos. Entonces dice uno, ¡huy, no. Mire esto como subió. ¿Yo la vez pasada no lleve más cosas?” (3).

		Variables del entorno: precios, etc.	“Porque es que cada día el mercado sube y entonces qué, la misma plata no, que gaste él también” (4).
		Medios de comunicación	“No lo consumo, ehh, con el atún yo era de comprar atún porque es muy fácil que te cogió la tarde, entonces se prepara arrozito y una ensaladita de atún y salió, pero desde que salió eso del atún, ni siquiera lo he vuelto a comprar, no lo tengo en mi canasta familiar” (3). “No, por evitar enfermedades, por evitar cosas, si uno quiere que le pase nada ni a la familia” (3).
<b>TRATAMIENTO/ RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>			
	<b>Transferir / compartir riesgos</b>	Reconocimiento de instituciones	“Yo pienso que si hay que elegir, pues me tocaría renunciar al seguro, primero es obviamente el alimento” (1). “No, no me interesa mucho, primero que todo porque tengo una cuentecita, no es mucha, pero sí para suplir alguna necesidad, pero si hubiera que acudir a una tarjeta se acudiría” (6). “En estos momentos como tengo una moto lógicamente tengo que pagar obligatoriamente el SOAT, le estoy pagando pensión a la señora y salud, pero como otra clase de seguro diferente, no” (6). “Por si hay una emergencia. Pero lo que son seguros de vida, asegurar la moto, asegurar un perro, etc., no me gusta. Sería adquirir otro compromiso y porque digamos el presupuesto no me da. Segundo, ese seguro es a término indefinido, ¿cierto? Porque ahí no le van a responder por antigüedad que usted esté pagando el seguro, pero tiene sus cláusulas y esas cláusulas son a largo plazo también. No tengo mucho conocimiento de eso, seguros de ese tipo no he adquirido” (6).
	<b>Mitigar</b>	Desconocimiento de mecanismos	“Si son promociones en alimento, pues obviamente sí me fijo mucho en la fecha de vencimiento aunque normalmente el producto...” (5).
	<b>Aceptar (retener, absorber, asumir)</b>	Comprensión de la información	“Pero va y se aprovisiona? ¿Compra más cosas? ¿O espera a ver qué pasa? No, nada, ¿vos crees?” (1). “Que se venga con todo lo que haya...” (1). “Qué me paso, hubo que llevar a una sobrinita mía que le dio un cólico acá y era apendicitis. Entonces en ese momento no había plata y yo tenía la plata para el mercado y tenga pa'l taxi, si tiene que pagar copago o algo, hágale” (7).

