



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Ciencias Económicas y  
Empresariales**

Trabajo de Fin de Grado

**Grado en Marketing e Investigación de  
Mercados**

**Más allá de la venta:  
El consumidor y el sector  
funerario en previsión**

Presentado por:

***Julia Casado Herrero***

Tutelado por:

***Jesús Gutiérrez Cillán***

*Valladolid, 8 de julio de 2019*

*A los que están presentes y a los que ausentes, están.  
“La idea de la muerte, precisamente, es la que nos debe  
tomar consciencia de la importancia de cada minuto.”*

*Bertrand Regader*

## **RESUMEN**

El trabajo que se muestra a continuación es el fruto de una investigación centrada en descubrir que mecanismos configuran la percepción del consumidor sobre el sector funerario en previsión. Se ha definido el sector a través de 3 elementos a estudiar: seguro de decesos, testamento y documento de instrucciones previas. Este es un viaje que parte de la herencia cultural, pasando por sus conceptos legales y características de marketing para ayudar a explicar lo que supone este sector actualmente. Para comprender a la sociedad española, se adentra en lo que piensa el consumidor gracias al uso de técnicas cuantitativas y cualitativas que revelan en que orden de respuesta les influyen las características personales. Los resultados son claros: la muerte aún es un tema tabú, más si cabe entre jóvenes, lo que hace que este sector sea ignorado completamente.

## **ABSTRACT**

The essay shown below is the result of research focused on discovering what mechanisms shape the consumer's perception of the funeral industry in advance. The industry has been defined through 3 elements for study: death insurance, will and advance health care directives. This is a journey that starts with the cultural heritage, going through its legal concepts and marketing characteristics to help explain what this industry currently supposes. To understand Spanish society, it delves into what the consumer thinks through the use of quantitative and qualitative techniques that reveal in which response order personal characteristics influence it. The results are clear: death is still a taboo subject, even more so among young people, which means that this sector is completely ignored.

Códigos JEL: M31 (Marketing) y G22 (Seguros; Compañías de seguros).

Palabras clave: Muerte, seguro, testamento y documento de instrucciones previas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Propósitos generales del TFG</b> .....	2
<b>1.2. Antecedentes</b> .....	3
1.2.1. Contexto histórico.....	3
1.2.2. Marco legal.....	6
1.2.3. Tipología de productos funerarios en previsión.....	8
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	9
<b>2.1. Cuestiones de investigación</b> .....	9
<b>2.2. Técnicas de investigación</b> .....	10
2.1.1. Análisis cuantitativo: Encuesta.....	11
2.1.2. Análisis cualitativo: Grupos de discusión.....	15
<b>3. RESULTADOS: RESPUESTAS DEL CONSUMIDOR</b> .....	17
<b>3.1. Respuesta cognitiva: ¿Quién los conoce?</b> .....	17
<b>3.2. Respuesta afectiva: ¿Qué quieren?</b> .....	22
<b>3.3. Respuesta comportamental: ¿Cómo se compra?</b> .....	25
3.3.1. ¿Quién compra?.....	28
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	30
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	33
<b>6. ANEXOS</b> .....	36
<b>ANEXO I: Salidas de spss a partir de datos de la encuesta</b> .....	36
AI.1. ANOVAS de la Notoriedad cualificada explicada por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente.....	36
AI.2. Factoriales y regresiones de la importancia de las coberturas.....	37
AI.3. ANOVAS de los clúster explicados por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente .....	40
AI.4. Discriminante que prevé consumidores potenciales según el perfil psicográfico .....	41
AI.5. ANOVAS de la conducta con el seguro de decesos explicados por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente .....	43
<b>ANEXO II: Ficha técnica GD 1</b> .....	44
AII.1. Estructura grupal observada en el GD1 .....	44
AII.2. Interacciones más relevantes en el GD1 .....	45
AII.3. Análisis de los roles de los participantes del GD1 .....	47
AII.4. Necesidades sentidas por el GD1 .....	51
AII.5. Análisis del moderador en el GD1.....	51
AII.6. Comentario personal del GD1.....	52
AII.7. Tecnicismos utilizados .....	52
<b>ANEXO III: Ficha técnica GD 2</b> .....	53
AIII.1. Estructura grupal observada en el GD2.....	53
AIII.2. Interacciones más relevantes en el GD2 .....	55
AIII.3. Análisis de los roles de los participantes del GD2.....	56
AIII.4. Necesidades sentidas por el GD2.....	61
AIII.5. Análisis del moderador en el GD2.....	62
AIII.6. Comentario personal del GD2 .....	62
AIII.7. Tecnicismos utilizados .....	63
<b>ANEXO IV: Verbatim GD 1</b> .....	64
<b>ANEXO V: Verbatim GD 2</b> .....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1.1: Enterramiento individual del Calcolítico en Atapuerca.....	4
Ilustración 1.2: Representación del fallecido en el lecho.....	4
Esquema 1.3: Partes del seguro de decesos.....	6
Esquema 1.4: Formas de suceder.....	7
Esquema 1.5: Noción de producto-servicio del seguro de decesos.....	9
Tabla 2.1: Datos generales de la encuesta.....	10
Tabla 2.2: Estadísticos descriptivos muestrales de la encuesta.....	11
Tabla 2.3: Resumen de preguntas del cuestionario por orden.....	13
Tabla 2.4: Guion inicial por orden de las intervenciones del moderador.....	14
Tabla 2.5: Datos generales del GD1.....	15
Tabla 2.6: Estadísticos descriptivos muestrales del GD1.....	15
Tabla 2.7: Perfiles de los participantes del GD1.....	15
Ilustración 2.8: Posición GD1.....	15
Tabla 2.9: Datos generales del GD2.....	15
Tabla 2.10: Estadísticos muestrales del GD2.....	15
Tabla 2.11: Perfiles de los participantes del GD2.....	16
Ilustración 2.12: Posición GD2.....	16
Tabla 3.1: Notoriedad espontánea de los seguros.....	19
Tabla 3.2: Notoriedad asistida de los seguros.....	19
Tabla 3.3: Notoriedad cualificada de los seguros.....	19
Tabla 3.4: Cruce de la notoriedad espontánea del seguro de decesos con la edad.....	20
Discursos 3.5: Sobre el concepto de seguro de decesos.....	20
Tabla 3.6: Diferencias significativas Y=Notoriedad cualificada X=Perfil socio-económico.....	21
Tabla 3.7: Diferencias significativas Y=Notoriedad cualificada X=Perfil psicográfico.....	21
Tabla 3.8: Notoriedad espontánea sobre documentos.....	22
Tabla 3.9: Importancia de las coberturas del seguro de decesos.....	23
Discursos 3.10: Experiencia con el seguro de decesos.....	23
Tabla 3.11: Diferencias significativas Y=Clúster X=Coberturas decesos.....	24
Tabla 3.12: Diferencias significativas Y=Clúster X=Perfil socio-económico.....	24
Tabla 3.13: Diferencias significativas Y=Clúster X=Perfil psicográfico.....	25
Gráfico 3.14: Comportamiento con respecto a los seguros.....	25
Tabla 3.15: Convergencias cualitativas.....	26
Tabla 1.16: Convergencias cuantitativas.....	26
Gráfico 3.17: Expectativas de consumo.....	26
Gráfico 3.18: Razones de la compra.....	27
Tabla 3.19: Comportamiento con respecto a los documentos.....	28
Discursos 3.20: Sobre el momento ideal para testar.....	28
Tabla 3.21: Diferencias significativas Y=Conducta decesos X=Perfil psicográfico.....	29
Tabla 3.22: Cruce de la conducta del seguro de decesos con los clúster.....	29
Discursos 4.1: La muerte sigue siendo tabú.....	30
Discursos 4.2: La muerte no es para jóvenes.....	30
Discursos 4.3: La importancia del cuerpo.....	32

## 1. INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta a continuación trata de analizar la efectividad de las acciones de comunicación dentro de un sector particular, como lo es el funerario, a la hora de dar a conocer sus productos y servicios. Lo característico de esta investigación, es que se contemplan las motivaciones del consumidor que decide gestionar en vida y personalmente un momento tan íntimo y único como su funeral.

A título personal, la elección de este tema se debe a un interés temprano por cuestiones ontológicas que se manifiesta a día de hoy. La razón principal reside es que culturalmente en la sociedad española este es un tema tabú que, sin embargo, su planteamiento es inevitable a lo largo de la vida. Esta repulsión se traslada al ámbito de la enseñanza y el profesional, dando lugar a una *tabula rasa*, en la que es insólito encontrar expertos. Por ello y con el fin de profundizar en este tema, se ha trazado el siguiente orden de contenidos:

En primer lugar, dentro del apartado introductorio, se disponen los objetivos que a modo de directrices dan coherencia y subyacen al análisis de información y datos. Posteriormente, se hace referencia al panorama cultural y regulatorio con la idea de determinar el ámbito del sector funerario en España, es decir, qué necesidad satisface (teniendo en cuenta de que es en previsión). Para cerrar este título, se presentan los tres productos-servicios clave que se atenderán debidamente: el testamento, el documento de instrucciones previas y de manera prioritaria el seguro de decesos. Dichos elementos se caracterizarán de forma diferencial en función de su naturaleza, ciclo de vida del producto y su posición en la matriz FCB.

A continuación, en el apartado *Metodología*, se enuncian las *Cuestiones de investigación* que se resolverán en el apartado *Conclusiones* según la información lograda. Tras esto, se apuntan los distintos métodos llevados a cabo para la obtención de información primaria útil para el desarrollo del trabajo. Este apartado está estrechamente vinculado con los *Anexos*, donde se encuentra detallada la información técnica de cada fórmula analítica.

En el apartado cúlmen: *Resultados: Respuestas del consumidor* se comentará lo obtenido a partir de las técnicas de investigación y se tratará de segmentar a los consumidores potenciales del sector según sus características psicológicas y motivaciones profundas. De esta manera, se podrán proponer cambios en la oferta funeraria según el perfil del consumidor.

Para finalizar, se solucionarán las preguntas atendiendo a la información analítica y añadiendo un punto de vista más personal sobre el porqué de los resultados.

Por último, señalar que el origen de toda la información utilizada para la realización de este trabajo se encuentra reseñada en los apartados de *Bibliografía*, para fuentes secundarias y *Anexos*, para aquellos de elaboración propia.

### **1.1 Propósitos generales del TFG**

Con el presente Trabajo de Fin de Grado, se pretenden alcanzar las siguientes metas, en relación con la planificación de los productos y servicios funerarios:

- Llevar a pie de calle la reflexión sobre la propia muerte, un tema considerado tabú en la sociedad española actual. Siendo omitido de cara a los más jóvenes tanto en la educación familiar como en la escolar, de manera que el proceso y respuesta emocional se desnaturalizan.
- Conocer cómo influyen las características socioeconómicas, el perfil psicográfico y actitudes de los individuos, en su respuesta hacia los productos y servicios funerarios en previsión. El universo de estudio que se pretende abarcar es la sociedad española, ya que el sector funerario está ligado a la cultura autóctona.
- Analizar un área de mercado específico, donde el departamento de marketing es de vital importancia para brindar una oferta competitiva y garantizar una relación satisfactoria con el cliente y continuada a lo largo del tiempo. La modernización y futuro de este sector vienen de la mano del afán social de los stakeholders, superando la arcaica orientación a la venta y la responsabilidad social meramente instrumental.

- Demostrar las habilidades y conocimientos teóricos que he ido acumulando durante mi paso por el grado. Así como practicar las técnicas de análisis de datos (desde la creación del guión/cuestionario, hasta la extracción de conclusiones basadas en discursos/resultados estadísticos), observar las estrategias de comunicación (recopilando publicidad física y estudiando sus acciones online) y revisando la bibliografía referente al tema. De manera que este trabajo sea de provecho académico para los estudiantes universitarios (en especial los alumnos de Marketing e Investigación de Mercados y subsidiariamente aquellos de Psicología, Filosofía y Finanzas, Banca y Seguros), empresas que operen en el sector funerario en previsión y cualquier persona con interés especial en este tema.

## **1.2. Antecedentes**

El propósito de este apartado es encuadrar el objeto de estudio, de manera que los apartados posteriores sean fácilmente asimilables para cualquier lector y le otorguen una base teórica y cultural.

Por lo que en primer lugar se hará referencia a la historia del producto funerario en previsión, para poder observar los cambios culturales hasta la actualidad y el momento en que se comienza a mercantilizar.

De forma yuxtapuesta, se comentará la legislación actual en materia de servicios funerarios y los documentos que permiten establecer voluntades *per praevisionem*.

Finalmente se caracterizarán los tres elementos en los que se centra el estudio (seguro de decesos principalmente, testamento e instrucciones previas) según conceptos económicos y de marketing.

### **1.2.1. Contexto histórico**

Este subapartado trata de resumir la evolución que ha sufrido la necesidad exequial, principalmente a través de la moral cristiana que impera en España hasta día de hoy. A continuación, se diferencian hitos en los que se trata la muerte de distinta forma:

- Primeras inhumaciones (véase *ilustración 1.1*): Los enterramientos prehistóricos, tenían también un carácter espiritual: el fallecido se disponía en posición fetal para renacer en la nueva vida. Aunque también se daba importancia a lo terrenal y al recuerdo, pues ya se les enterraba junto con herramientas (vasijas, collares, hachas...) y flores, bajo monumentos funerarios de piedra (megalitos).

*Ilustración 3.1: Enterramiento individual del Calcolítico en Atapuerca*



*Fuente: Diario de León*

- El rito familiar (véase *ilustración 1.2*): Durante la Edad Media, aquéllos que presienten la muerte yacen en un lecho que será posteriormente el ataúd. En cuanto al rito, este es solo para allegados y comienza antes de que tenga lugar la muerte. En primer lugar, el moribundo se lamenta, luego pide perdón, elige sepultura, se confiesa para ser absuelto y por último recibe la comunión. Una vez ocurre el fallecimiento el ritual continúa para los vivos: muestran su dolor efusivamente frente al cadáver y lo elogian, se repite la absolución (único momento en el que está presente la religión tras la muerte), se prepara el sudario y se entierra.

*Ilustración 1.4: Representación del fallecido en el lecho*



*Fuente: Errores Históricas*

- La importancia de la fe: Tiempo después (s.XIV), se extiende la idea de que el juicio por la salvación del alma tiene lugar cuando el moribundo aún está vivo. Este tiene que decidir si elige: renunciar a todos sus bienes materiales y seres queridos que le atan al mundo y así ir al cielo (*vani*) o llevárselos al infierno (*avari*). Para evitar esta disyuntiva, nace la idea del testamento. De esta forma el difunto establece un contrato en el que con sus bienes paga la entrada al cielo en forma de donativos y el restante llega a los herederos.
- Empieza la masificación y comercio: La tumba cobra importancia allá por el s.XVII, haciéndose más visible para representar la vida terrenal. Las esculturas e inscripciones pasan a ser protagonistas. Sin embargo, el rito se vuelve más religioso: como contrapartida del testamento, la Iglesia realiza plegarias y misas, sustituyendo las manifestaciones de dolor por lecturas a cargo de monjes. En las comitivas siguen estando presentes los allegados, a los que se suman clérigos, pobres (que recibían limosna) y plañideras (que hacían ver el dolor de la pérdida).
- Evita preocupaciones a los tuyos: A principios del s.XX aparecen aseguradoras que cubren los gastos funerarios, ya que con la crisis era difícil costearse un entierro privado en un único pago, lo que terminaba arruinando a la familia. Por otro lado, en torno a 1970 en norteamérica se unifican el *living will* (testamento vital, por el cual se expresan las voluntades en caso de enfermedad) y el *durable power of attorney* (poder legal, por el que se designa a un representante) conformando las *Advance Health Care Directives* (instrucciones previas).
- Actualidad y globalización: El rito se compone de las siguientes fases: tramitación de la defunción, velatorio, ceremonia (laica o religiosa) e inhumación/cremación. La tecnología es la que diferencia en gran medida este proceso, desde el uso de cenizas para la creación de joyas-recordatorio, hasta siendo posible la retransmisión del funeral por *streaming*, todo parece posible en esta nueva era.

Como se puede ver, es común en todas las épocas el dolor y la esperanza en una vida más allá de la muerte, ya sea por medio de las creencias religiosas o del recuerdo de los familiares en vida. Esto provoca que este hecho natural

esté muy unido a la emocionalidad colectiva y no sea un acto de consumo indiferente.

### 1.2.2. Marco legal

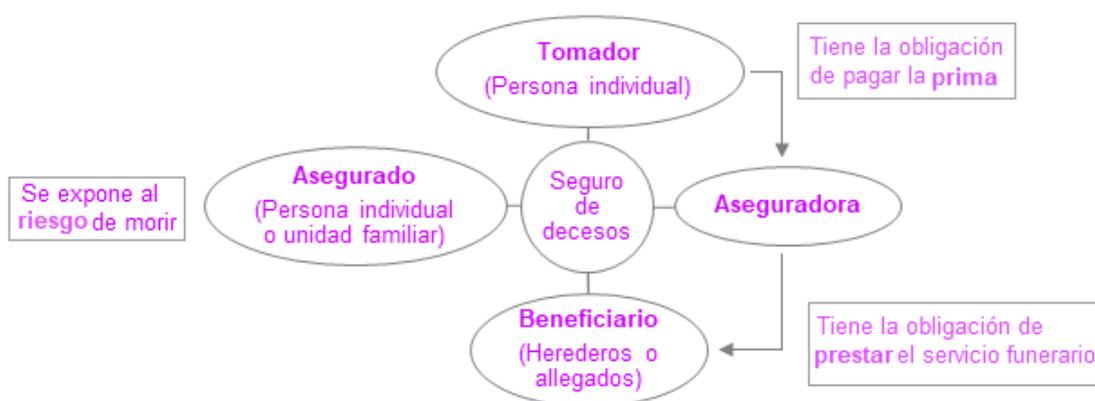
En este subapartado se definen atendiendo a las consideraciones legales de ámbito nacional vigentes en la actualidad, los 3 producto-servicios que se estudiarán a lo largo del estudio: seguro de decesos, testamento y documento de instrucciones previas.

#### 1.2.2.1. Seguro de decesos

El seguro de decesos está regulado en la sección quinta de la Ley de Contrato de Seguro (véase *esquema 1.3*). En esta ley se establece que la aseguradora está obligada a prestar los servicios funerarios acordados en la póliza a cambio de una prima (única o periódica), también determinada en función del riesgo asegurable. Para poder contratar es obligatoria la cumplimentación de un cuestionario sobre salud y cumplir los requisitos en cuanto a edad. De falsearse estos datos la aseguradora queda exenta de cumplir ninguna obligación, pudiendo denunciar el hecho.

En caso de que los servicios no pudiesen ser prestados, o bien existe un sobrante este se deberá pagar a los herederos. Se recalca también la importancia de que la aseguradora ofrezca distintas vías para brindar el servicio y garantizar la libre elección. Tanto es así que en caso de que los herederos escojan otro prestador del servicio por su cuenta, la aseguradora sigue siendo responsable de abonar la suma acordada.

Esquema 2.3: Partes del seguro de decesos



Fuente: Elaboración propia a partir de INESEM

### 1.2.2.2. Testamento

El testamento se rige por los artículos contenidos en el Libro III Título III Capítulo I del Código Civil (véase *esquema 1.4*). Es el documento por el que una persona señala el destino que quiere que tengan sus posesiones cuando muera. Para ello, el testador debe tener más de 14 años y no estar incapacitado. Hay varios tipos de testamento, que se distinguen por la forma del contrato (común o especial, escrito o dictado, con presencia de testigos o secreto, con presencia o no de notario...).

En el caso de no testar, la herencia se reparte según la legítima que reserva gran parte de los bienes a los herederos por orden (primero descendientes, luego ascendientes y por último el viudo/viuda). También puede solicitarse un modelo que combine ambas opciones.

Esquema 1.4: Formas de suceder



Fuente: Elaboración propia a partir del Código Civil

### 1.2.2.3. Documento de instrucciones previas

Las instrucciones previas son competencia de cada comunidad autónoma, por lo que aquí se comenta lo dispuesto para Castilla y León en el decreto 30/2007.

Según este decreto, este documento es un acto en el que se declaran las voluntades a cerca del tratamiento médico (uso de paliativos y prolongación de la vida o no) y destino del cuerpo/órganos (donación o no) en el caso que el paciente no pueda expresarse de forma consciente. También se puede nombrar un representante que será quién decida sobre estas cuestiones.

Para su realización es necesario que la persona sea mayor de edad, capaz y cuente con 3 testigos. Su solicitud se hará a través del Registro de Instrucciones Previas de Castilla y León, donde también tendrá lugar su formalización y comunicación a los centros sanitarios. Al igual que en el caso del testamento, este documento se puede modificar a lo largo de la vida.

### 1.2.3. Tipología de productos funerarios en previsión

Para clasificar nuestros elementos de estudio, se diferencian cuatro categorías de productos (Kotler *et al*, 2004): bienes tangibles puros, bienes tangibles con algún servicio que los mejora, servicios acompañados de algunos bienes y servicios puros.

Se considera que, por su carácter intangible, el testamento y el documento de instrucciones previas (ambos únicamente ligados al mundo material por medio de un papel) son servicios puros. Por su parte, el seguro de decesos (véase *esquema 1.5*) se contempla como un servicio acompañado de bienes como lo es el ajuar funerario. A diferencia de otros seguros, el riesgo de fallecimiento es inevitable y va ligado a bienes materiales.

Centrándonos en el mercado B2C se puede decir también que los 3 son “servicios no buscados” en base a la baja presencia de las siguientes variables:

- Frecuencia de compra: En el caso de los documentos, suele limitarse a una compra y posteriormente el documento permite la modificación. El seguro de decesos se puede cancelar, aunque al tratarse de un riesgo seguro y en vista del coste de oportunidad de las cuotas ya pagadas esta situación no suele darse.
- Esfuerzo de búsqueda: A menudo, el consumidor percibe que los necesita porque las aseguradoras contactan con él o bien, porque recientemente ha presenciado un funeral en su entorno cuya solución ha generado dificultades.

Además, si se tiene en cuenta a aquellos que por sí mismos se envuelven en el proceso de compra de estos servicios, estos lo resuelven con un alto grado de implicación y de forma totalmente racional. Es por esto que dentro de la *matriz*

Foot, Cone & Belding estos servicios se sitúan en la jerarquía de respuestas “aprendizaje” (1º respuesta cognitiva, 2º afectiva y 3º comportamental).

Por último, teniendo en cuenta que se trata de servicios con larga trayectoria se considera que se encuentran en el sector de madurez. Esto es más visible en el caso del seguro: el mercado está hipersegmentado (en este estudio se tienen en cuenta 10 tipos de seguro, aunque hay más y existen pólizas personalizables), las barreras de entrada se han reducido y el protagonismo lo tiene la competencia. Es por eso que las aseguradoras buscan ventajas competitivas en precios, ofreciendo el máximo tipo de coberturas posibles o especializándose en unas concretas.

Esquema 1.5: Noción de producto-servicio del seguro de decesos



Fuente: Elaboración propia

## 2. METODOLOGÍA

Este título recoge las pautas que se han seguido para compilar datos primarios, que serán analizados posteriormente en el apartado *Resultados: Respuestas del consumidor* y con las que se solucionarán las *Cuestiones de investigación*.

Cabe mencionar que aquella información referente a las técnicas que sea menos relevante se encontrará adjuntada en el apartado final de *Anexos*.

### 2.1. Cuestiones de investigación

Los siguientes enunciados se establecen como dudas a resolver sobre el sector funerario en previsión y su entorno. Las preguntas son precedidas de suposiciones basadas en la observación de la sociedad española y los juicios

que realizan sobre el sector funerario en previsión. El matiz subjetivo o sesgado de las siguientes suposiciones quedarán solventadas en los apartados

*Resultados: Respuestas del consumidor y Conclusiones:*

- a) A pesar de ser una problemática inherente a la humanidad, la muerte y todo lo que la rodea, se han consolidado como temas tabú en la sociedad española del siglo XXI. Entonces ¿Sigue siendo un tema tabú?
- b) Dentro de la sociedad española, los jóvenes en especial no reflexionan sobre la muerte, no la ven como un riesgo a corto plazo (para sí mismos) y su indiferencia no les preocupa. Esto se debe a una sobreprotección familiar y a la democratización de una filosofía de vida centrada en el presente. Entonces ¿Los jóvenes son menos conscientes de esta necesidad que los mayores?
- c) La notoriedad de productos y servicios funerarios en previsión va ligada a la sucesión de experiencias personales. Las personas de mayor edad conocen mejor la oferta del sector funerario en previsión. Entonces ¿Los mayores saben más sobre el sector funerario en previsión?
- d) Tanto la adquisición como la valoración de los atributos de productos o servicios funerarios en previsión dependen del perfil psicográfico del individuo. Entonces ¿La respuesta afectiva y comportamental dependen del perfil psicográfico?
- e) La sociedad española se divide en 2 grupos radicalmente opuestos que se diferencian por sus actitudes a favor o en contra de productos o servicios funerarios. No hay término medio. Entonces ¿Se puede segmentar en 2 el sector funerario en previsión por el perfil psicográfico?

## **2.2. Técnicas de investigación**

Para adquirir una visión de 360º sobre el objeto de estudio, se decidió utilizar un conjunto de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas que se complementan entre sí. Son las siguientes:

- Encuesta: La técnica cuantitativa por antonomasia, permite obtener resultados precisos traducibles a números y tratables estadísticamente.

- Grupos de discusión<sup>1</sup>: Con dinámicas cualitativas se pueden salvar las debilidades de la encuesta. Ofrece percepciones grupales que van más allá de la superficie del problema contemplando estados difusos e imaginando nuevas soluciones (véanse *Anexos II, III, IV y V*).
- Revisión de textos académicos, legales e información documental: Necesarias para fundamentar el trabajo, su utilidad se expresa en el apartado *Antecedentes* y se referencian en *Bibliografía*.

### 2.1.1. Análisis cuantitativo: Encuesta

La encuesta fue la tercera técnica que se realizó por orden cronológico y se centró en recoger información sobre la opinión de seguros, en concreto el de decesos (véase *tabla 2.1*).

Para calcular la muestra que sería necesaria para realizar esta investigación hay que tener en cuenta los siguientes datos:

- Población (N): 40.283.521<sup>2</sup>
- $p=q=0,5$  (situación más desfavorable)
- Nivel de significación: 95%
- $Z=1,96$  (95%)
- Error: 5% (a un nivel del 95%)

La captación de sujetos fue por bola de nieve (no probabilístico), según a las características del formato en Google Forms<sup>3</sup>. Debido a esto, se dieron sesgos muestrales por similitudes con el diseñador (mayoría de mujeres, universitarios y jóvenes). Es por esta razón que el coeficiente de variación es desproporcionado (44,41%) y revela heterogeneidad (véase *tabla 2.2*).

*Tabla 2.1: Datos generales de la encuesta*

Diseñador: Julia Casado Herrero	Nº encuesta: 1
Modo de recolección: Online, lanzada a través de Google Forms	
Fecha de lanzamiento: 4/06/2019	Primera respuesta: 10:38
Fecha de cierre: 11/06/2019	Última respuesta: 22:03

<sup>1</sup> La notación para esta técnica es la siguiente: (GDx:y) donde x es el número de dinámica e y es la página del TFG donde se encuentra el origen del discurso extraído.

<sup>2</sup> Según el INE a 1 de julio de 2018, personas españolas de ambos sexos a partir de 14 años (edad en la que ya es posible contratar el seguro de vida según el art.83 de la Ley de Contrato de Seguro).

<sup>3</sup> El cuestionario fue lanzado por el diseñador a distintos grupos y en distintas RRSS, los cuales compartieron la encuesta de igual manera. Por lo tanto, favoreció que el perfil que más participó fuera similar al del diseñador.

Tabla 2.2: Estadísticos descriptivos muestrales de la encuesta

Técnica utilizada: Encuesta	
Período de recogida: 7 días	Nº participantes: 350
Nivel de ingresos: Menos de 1.100€=17,1%, De 1.101 a 1.800€=30,5%, De 1.801€ a 2.700€=28,2%, De 2.701 a 3.900€=16,5% y Más de 3.900€=7,7%	Sexo: ♀=63% y ♂=37%
Intervalo de edad: 17-75 años ( $\bar{X}$ =28,42 s=12,62 CV=44,41%)	Hábitat: España
Estudios: Universitarios=64,7%, FP=11,4%, Secundarios superiores=12,3%, Secundarios inferiores=4,8%, Primarios=6,3% y Sin estudios=0,6%	Religión: Ø=49%, †=48,1%, ☸=1,1% y Otras=1,7%

### 2.1.1.1. Cuestionario

Siguiendo el objetivo de conocer las características que influyen en los individuos a la hora de contratar un seguro de decesos, se diseñaron los siguientes bloques de preguntas (véase *tabla 2.3*):

- Control: Para evitar solapamientos entre técnicas, la primera pregunta era definitiva para aquéllos que ya habían participado en los grupos de discusión, mientras que los individuos nuevos continuaban.
- Perfil socio-económico: Coinciden con las variables demográficas que se preguntan a los participantes del grupo de discusión. Estas preguntas e ítems de respuesta se han tomado del *Índice de confianza del consumidor del CIS*, salvo la pregunta sobre la religión<sup>4</sup>.
- Perfil psicográfico: Este apartado contiene preguntas de 4 tipos que pretenden ubicar psicológicamente al individuo:
  - Personalidad: Las preguntas realizadas tienen en cuenta adjetivos calificativos<sup>5</sup> que como se puede ver en la *tabla 2.3* no son aleatorios, sino que han sido sacados de los GD. La escala utilizada para autodefinirse es una Likert<sup>6</sup> donde 1 significa: “No soy nada (...)” y 4: “Soy totalmente (...)”.
  - Actitud hacia la muerte: Se trata de cinco enunciados, donde cada uno representa una dimensión del perfil revisado de actitudes

<sup>4</sup> Los ítems de respuesta de esta pregunta de elaboración propia son: Cristiana (†), Musulmana (☸), Hindú (☪), Judía (✠), Budista (☸), Ninguna (Ø) y Otra.

<sup>5</sup> Algunos de ellos eran polisémicos por lo que en el enunciado se mostraba la definición a la que hacían referencia.

<sup>6</sup> Esta misma escala se usó para medir las actitudes representando el grado de acuerdo, la notoriedad cualificada sobre seguros y la importancia de las coberturas.

hacia la muerte según *Wong, Reker y Gesser (1997)*, las cuáles son:

- Aceptación neutral
  - Aceptación de escape
  - Aceptación de acercamiento
  - Evitación de la muerte
  - Miedo a la muerte
- Actitud hacia el riesgo: Con cuatro marcadores (2 a favor del riesgo y 2 en contra) se trata de visualizar esta postura.
  - Actitud hacia el seguro: Al igual que para medir la actitud al riesgo, se utilizan cuatro marcadores o preguntas para conseguir un paradigma fiable.
- Notoriedad y conducta sobre seguros: Con estas preguntas se midió la notoriedad espontánea<sup>7</sup>, asistida y cualificada de los distintos tipos de seguro. Posteriormente se preguntaba cuáles de estos tenían contratados o de los que se beneficiaban actualmente (en caso de que el tomador no fuese el individuo que respondía).
  - Conducta sobre el seguro de decesos: Estas preguntas eran respondidas sólo por aquellos que decían conocer el seguro de decesos (235 individuos, 67,14% del total). Según lo tuviesen contratado en la actualidad o no, se les preguntaba por las causas de escoger su aseguradora actual o su intención de contratarlo en un futuro. Tras esto, los individuos accedían a una pregunta para valorar la importancia de algunas coberturas (atributos), del seguro de decesos. De las coberturas se distinguen 3 tipos: propias del seguro de decesos (gastos del funeral, tramitación administrativa y repatriación), propias del seguro de vida pago del capital acumulado y asesoramiento en salud) y propias del seguro de decesos aumentado (asistencia psicológica de gestión del duelo para beneficiarios y borrado digital de las RRSS del fallecido).

---

<sup>7</sup> Un fallo en el diseño de cuestionario provocó la pérdida de 47 individuos. Al no estar concretada la pregunta, muchos respondieron con nombres de empresas aseguradoras. Al detectar el fallo se corrigió, para evitar más eliminaciones.

Tabla 2.3: Resumen de preguntas del cuestionario por orden

Escala <sup>8</sup>	Bloque	Pregunta
DN	Control	1. ¿Has participado en...?
C	Perfil socio-económico	2. ¿Cuál es tu edad?
DN		3. ¿Cuál es tu género?
PO		4. ¿Cuál es tu mayor nivel de estudios completado o cursando?
PO		5. ¿Cuáles son los ingresos mensuales brutos del hogar?
PN		6. ¿Con qué religión te identificas?
D4	Perfil psicográfico	Personalidad
		7. ¿Cuánto de optimista eres? (como en GD2:146)
		8. ¿Cuánto de confiado eres? (en contradicción a organizado/previsora GD2:185)
		9. ¿Cuánto de terco eres? (como cabezota en GD2:143)
		10. ¿Cuánto de supersticioso eres? (como en GD1:89)
		11. ¿Cuánto de ahorrador eres? (como dinero en GD1:72)
		12. ¿Cuánto de individualista eres? (en contradicción a no querer molestar a los demás GD2:185)
		13. ¿Cuánto de realista eres? (como preocuparse de los hechos cuando acontecen en GD2:143)
		14. ¿Cuánto de egoísta eres? (como en GD1:98)
		Actitud hacia la muerte
		15. La muerte es un proceso natural e indiscutible
		16. La muerte es la única vía para dejar de sufrir
		17. La muerte es el paso a una vida eterna mejor
		18. La muerte es algo de lo que prefiero no hablar, ni pensar
		19. La muerte es algo que me aterra y no entiendo
		Actitud hacia el riesgo
		20. Nunca asumo riesgos
		21. Prefiero vivir el presente antes que perder tiempo pensando en el futuro
		22. Me gusta planificar cada paso que doy, tengo un plan de vida estructurado
23. Sin riesgo todo sería muy aburrido, el riesgo es necesario		
Actitud hacia el seguro		
24. Tener un seguro da tranquilidad, me evita preocupaciones		
25. No merece la pena pagar un seguro		
26. A la hora de la verdad los seguros se lavan las manos		
27. Tener un seguro agiliza las soluciones		
N	Notoriedad y conducta sobre seguros	28. ¿Puedes nombrar los tipos de seguros que conoces?
DN		29. Marque los tipos de seguro que conoce: Vida, Hogar, Vehículo, Mascotas, Decesos, Comercio, Salud, Viaje, Accidentes, Responsabilidad civil.
D4		30. ¿Cuán familiarizado está con el seguro de: Vida, Hogar, Vehículo, Mascotas, Decesos, Comercio, Salud, Viaje, Accidentes, Responsabilidad civil?
DN		31. Marque qué tipos de seguros tiene contratados o de los que se beneficia actualmente: Vida, Hogar, Vehículo, Mascotas, Decesos, Comercio, Salud, Viaje, Accidentes, Responsabilidad civil.
N	Conducta y afecto sobre el seguro de decesos	32. Si no tienes contratado el seguro de decesos ¿tienes intención de hacerlo? ó Si sí lo tienes contratado ¿por qué lo contrataste con tu aseguradora actual y no otra?
D4		33. ¿Puedes valorar cómo de importantes son para ti las siguientes coberturas de este seguro: Gastos del funeral, Tramitación administrativa, Repatriación, Pago del capital acumulado, Asesoramiento en salud, Asistencia psicológica, Borrado digital?

<sup>8</sup> Las abreviaturas se refieren a: dicotómica nominal (DN), continua (C), politómica ordinal (PO), politómica nominal (PN), discreta de 4 puntos donde 1 es nada y 4 es totalmente (D4) y nominal (N).

## 2.1.2. Análisis cualitativo: Grupos de discusión

Se realizaron dos grupos de discusión para adaptarse a las exigencias del estudio y de esta manera, conseguir información más rica. Ambos contaban con el mismo guion inicial (véase *tabla 2.4*) que se fue adaptando a las necesidades del grupo para lograr la información más oportuna.

*Tabla 2.4: Guion inicial por orden de las intervenciones del moderador*

Inicio	Presentación de participantes, reglas y tema
Notoriedad y actitud hacia seguros en general	¿Creéis que la población española en general suele tener contratado un seguro? ¿Y vosotros? ¿Qué tipo de seguro creéis que es el más popular y el menor?
	¿Creéis que con la edad se piensa más si contratar o no un seguro?
	¿Conocéis alguien que tenga uno?
	¿Por qué creéis que conocéis a poca/mucha gente que tiene uno?
	¿Por qué decidisteis haceros uno?
	¿Qué seguro os parece el más útil y el que menos?
	¿En qué momento creéis que una persona se decide a hacerse uno?
	¿Por qué creéis que la gente se hace uno?
	¿Por qué las personas que no han sufrido antes ningún riesgo deciden hacerse uno? ¿Qué ventajas e inconvenientes le veis a hacerse un seguro? ¿Si tiene tantas ventajas porque la gente/vosotros no se hace uno? ó ¿si solo tiene inconvenientes porque la gente/vosotros se hace uno?
Notoriedad, actitud hacia seguros de decesos en general y otros aspectos sobre funerales	¿Qué sabéis sobre el seguro de decesos? ¿Tenéis uno? ¿Para qué sirve? ¿Quién se lo hace?
	¿Alguna vez os habéis hecho cargo de algún funeral? ¿Cómo fue?
	¿Alguna vez habéis pensado como sería vuestro funeral? ¿Cómo sería?
	¿Qué coberturas creéis que incluye este tipo de seguro?
	¿Qué coberturas debería de incluir?
	¿Qué novedades podría incluir?
	¿Por qué se habla tan poco del seguro de decesos si es un riesgo seguro?
	¿Creéis que debería ser obligatorio por ley? ¿Qué opináis de las encuestas previas/requisitos a la hora de contratar un seguro? ¿Creéis que el seguro de decesos requiere este tipo de información para ser contratado?
Notoriedad y actitud hacia documentos de previsión	¿Alguien sabe qué es un testamento? ¿Para qué sirve? ¿Por qué la gente sí/no se lo hace?
	¿Alguien sabe qué es el informe de instrucciones previas? ¿Para qué sirve?
	¿Por qué la gente sí/no se lo hace?
Reflexión	¿Es un tema del que soléis hablar? ¿Por qué? ¿Va a cambiar vuestra actitud sobre el tema a raíz de esta dinámica?
	Final

En los siguientes subapartados aparecen las tablas relativas a la información muestral y características de cada dinámica. En los *Anexos* se encuentra información relativa a las relaciones que se dan entre participantes y las transcripciones de cada grabación.

### 2.1.2.1. Grupo de discusión 1

También se hace referencia a él como GD1, fue la primera técnica realizada con reclutamiento por conveniencia no probabilístico (véase *tabla 2.5*). Los

participantes representan a la parte joven de la sociedad española. A diferencia del GD2 hay paridad en cuanto a sexo, el nivel de estudios y de ingresos son superiores, viven en la ciudad y la mayoría se declaran ateos (véanse *tablas 2.6, 2.7 y 2.8*).

Tabla 2.5: Datos generales del GD1

Moderador: Julia Casado Herrero (M)	
Nº dinámica: 1	Lugar: Sala II Espacio Joven Valladolid
Fecha: 12/04/2019	Hora: 18:00

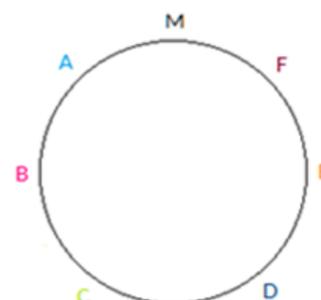
Tabla 2.6: Estadísticos descriptivos muestrales del GD1

Técnica utilizada: Dinámica de grupo – Grupo de discusión	
Tiempo de discusión: 1h y 15 minutos	Nº participantes: 6
Nivel de ingresos moda: De 1.801€ a 2.700€	Sexo: ♀=50% y ♂=50%
Intervalo de edad: 18-27 años ( $\bar{X}=22,5$ $s=2,93$ $CV=13,02\%$ )	Hábitat: Valladolid (Urbano)
Estudios y rama moda: Universitarios, Ciencias sociales y jurídicas	Religión moda: Ninguna

Tabla 2.7: Perfiles de los participantes del GD1

Identificación	Religión	Estudios (que cursa o superó)	Nivel de ingresos mensuales brutos en su hogar
A ♀ 27 años	✝	Grado de Enfermería	De 1.801€ a 2.700€
B ♀ 21 años	∅	Grado de Historia	De 1.101€ a 1.800€
C ♂ 23 años	✝	Máster en RRHH	De 1.801€ a 2.700€
D ♀ 18 años	∅	Grado de ADE	De 1.101€ a 1.800€
E ♂ 21 años	∅	Grado de Enfermería	De 2.701€ a 3.900€
F ♂ 25 años	∅	Grado de Marketing	De 1.801€ a 2.700€

Ilustración 2.8: Posición GD1



### 2.1.2.2. Grupo de discusión 2

Se hablará de él como GD2, fue la segunda técnica realizada con reclutamiento por conveniencia no probabilístico (véase *tabla 2.9*). Los participantes se escogieron por su avanzada edad para representar a la sociedad española. En contraposición al GD1, viven en el medio rural, la mayoría se identifican con la religión cristiana y la presencia masculina es menor al igual que el nivel de estudios y de ingresos (véanse *tablas 2.10, 2.11 y 2.12*).

Tabla 2.9: Datos generales del GD2

Moderador: Julia Casado Herrero (M)	
Nº dinámica: 2	Lugar: Asociación de Jubilados de Geria
Fecha: 09/05/2019	Hora: 19:00

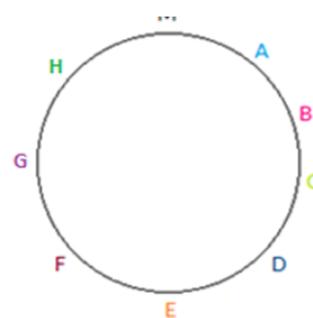
Tabla 2.10: Estadísticos muestrales del GD2

Técnica utilizada: Dinámica de grupo – Grupo de discusión	
Tiempo de discusión: 1h y 18 minutos	Nº participantes: 8
Nivel de ingresos moda: 1.451 a 2.250€	Sexo: ♀=75% y ♂=25%
Intervalo de edad: 54-77 años ( $\bar{X}=70$ , $s=8,26$ , $CV=11,8\%$ )	Hábitat: Geria (Rural)
Estudios y rama moda: Primarios, General obligatoria	Religión moda: Cristiana

Tabla 2.11: Perfiles de los participantes del GD2

Identificación	Religión	Estudios (que cursa o superó)	Nivel de ingresos brutos en su hogar
A ♀ 76 años	✝	Auxiliar de Enfermería	De 1.801€ a 2.700€
B ♂ 68 años	∅	Estudios primarios	De 1.101€ a 1.800€
C ♂ 77 años	✝	Estudios primarios	De 1.801€ a 2.700€
D ♀ 80 años	✝	Estudios secundarios	Menos de 1.100€
E ♀ 66 años	✝	Estudios primarios	De 1.101€ a 1.800€
F ♀ 76 años	✝	Estudios primarios	Menos de 1.100€
G ♀ 63 años	✝	Estudios secundarios	De 1.101€ a 1.800€
H ♀ 54 años	✝	FP Hostelería	De 1.801€ a 2.700€

Ilustración 2.12: Posición GD2



### 3. RESULTADOS: RESPUESTAS DEL CONSUMIDOR

A través de las técnicas realizadas, en este apartado se intenta recrear el contexto mental de los individuos para así entender las peculiaridades del proceso de compra de productos y servicios funerarios en previsión (se tratará más profundamente el seguro de decesos). Siendo usadas las técnicas cualitativas como soporte complementario de la encuesta.

Para ello, se disponen las respuestas siguiendo el orden jerárquico del modelo FCB para este tipo de productos y servicios: cognitiva, afectiva<sup>9</sup> y comportamental.

#### 3.1. Respuesta cognitiva: ¿Quién los conoce?

Este primer subapartado se centra en las preguntas 28, 29 y 30 de la encuesta, que recogen información sobre el conocimiento de los distintos tipos de seguro.

<sup>9</sup> Para el testamento y documento de instrucciones previas no se estudió esta categoría de respuesta ya que se trata de productos homogéneos cuyo formato está protocolizado.

Para ello se mide la notoriedad de 3 formas distintas: espontánea (inmediata y sin estímulos; véase *tabla 3.1*), asistida (con estímulos; en *tabla 3.2*) y cualificada (con estímulos, en escala; en *tabla 3.3*).

Si se tiene en cuenta la notoriedad asistida, el seguro de vida se encontraría en el *top of mind* del encuestado, posición que cambia si se trata de la asistida (hogar) o cualificada (vehículo). A pesar de esto, este conjunto de seguros siempre se mantiene en el *top 3* independientemente de la forma de medir la notoriedad y bastante alejados del resto. Son sobre los que se incide más en comunicación y algunos de ellos son obligatorios en determinadas situaciones. Mientras que el seguro de vida es citado en primer y segundo lugar más del 80% de las veces, hay seguros como el de mascotas y comercio que nunca son citados en estas posiciones.

Por otro lado, es curioso que el seguro de hogar y vehículo sean recordados más en segundo lugar que en primero, al ser de los más familiares para los encuestados. Esta relación se da más en seguros con menor notoriedad espontánea en total, como se puede ver en el caso del seguro de accidentes que jamás es recordado en primer lugar, pero en un tercio de las ocasiones que le nombran ocupa el segundo lugar.

Por su parte el seguro de decesos parece encontrarse en una posición media dentro de la mente del encuestado. Más del 65% de las veces que es recordado aparece en tercer lugar o más y los encuestados se refieren a él con infinidad de nombres (muerte/muertos, fallecimiento, defunción, funerario). En total de manera espontánea se le recuerda el 21,12% de las veces, siendo el quinto seguro más familiar. Sin embargo, al pasar a notoriedad asistida los encuestados que recuerdan este seguro se incrementan en un 40%. Si se hace referencia al grado de conocimiento, se puede decir que el seguro de decesos se conoce poco y solo supera a los de responsabilidad civil, mascotas y comercio.

Tabla 3.1: Notoriedad espontánea de los seguros<sup>10</sup>

	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>	n <sub>i</sub> 1 <sup>o</sup>	f <sub>i</sub> 1 <sup>o</sup> (n <sub>i</sub> 1 <sup>o</sup> / n <sub>i</sub> )	f <sub>i</sub> 1 <sup>o</sup> % total (n <sub>i</sub> 1 <sup>o</sup> / N)	n <sub>i</sub> 2 <sup>o</sup>	f <sub>i</sub> 2 <sup>o</sup> (n <sub>i</sub> 2 <sup>o</sup> / n <sub>i</sub> )	f <sub>i</sub> 2 <sup>o</sup> % total (n <sub>i</sub> 2 <sup>o</sup> / N)
Vida	241	79,54%	141	58,51%	46,53%	193	80,08%	63,70%
Hogar	231	76,24%	59	25,54%	19,47%	149	64,50%	49,17%
Vehículo	232	76,57%	57	24,57%	18,81%	131	56,47%	43,23%
Mascotas	13	4,29%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Decesos	64	21,12%	9	14,06%	2,97%	21	32,81%	6,93%
Comercio	7	2,31%	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Salud	84	27,72%	9	10,71%	2,97%	22	26,19%	7,26%
Viaje	26	8,58%	1	3,85%	0,33%	5	19,23%	1,65%
Accidentes	30	9,90%	0	0,00%	0,00%	10	33,33%	3,30%
Responsabilidad civil	28	9,24%	3	10,71%	0,99%	8	28,57%	2,64%
Otros <sup>11</sup>	63	20,79%	2	3,17%	0,66%	6	9,52%	1,98%
Ninguno	17	5,61%						
Total (N)	303							

Tabla 3.2: Notoriedad asistida de los seguros    Tabla 3.3: Notoriedad cualificada de los seguros

	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>
Vida	337	96,29%
Hogar	344	98,29%
Vehículo	343	98,00%
Mascotas	130	37,14%
Decesos	222	63,43%
Comercio	72	20,57%
Salud	281	80,29%
Viaje	277	79,14%
Accidentes	283	80,86%
Responsabilidad civil	175	50,00%
Total encuestados	350	

	$\bar{x}$	s	CV
Vida	2,52	0,98	0,39
Hogar	2,88	0,94	0,33
Vehículo	3,34	0,84	0,25
Mascotas	1,58	0,91	0,57
Decesos	2,04	1,08	0,53
Comercio	1,41	0,76	0,54
Salud	2,65	1,01	0,38
Viaje	2,67	1,02	0,38
Accidentes	2,63	0,99	0,38
Responsabilidad civil	2,03	1,09	0,54

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada conocido y 4 totalmente

En los grupos de discusión queda patente la diferencia que existe entre jóvenes (GD1) y mayores (GD2), véase *discursos* 3.5. Los primeros no reconocen el seguro por su nombre técnico y les es difícil diferenciarlo con el seguro de vida. Los segundos sí reconocen espontáneamente el nombre y son capaces de definir sus coberturas principales. Para confirmarlo, se realizó una prueba Chi-cuadrado para analizar la relación entre edad y notoriedad espontánea (véase

<sup>10</sup> Donde n<sub>i</sub> es la frecuencia absoluta, f<sub>i</sub> es la frecuencia relativa, "1<sup>o</sup>" son las citadas en primer lugar, "2<sup>o</sup>" son las citadas en primer o segundo lugar y N es el total de encuestados útiles.

<sup>11</sup> En este grupo se encuentran seguros distintos a los que engloba el estudio como los seguros escolares, laborales, aparatos informáticos, agrícola... A pesar de ser un grupo, su notoriedad espontánea se da casi siempre en tercer lugar o más.

tabla 3.4). Como resultado se da relación de forma que los individuos con edad por debajo de la media son más desconocedores del seguro de decesos de forma espontánea.

Tabla 3.4: Cruce de la notoriedad espontánea del seguro de decesos con la edad

		Menos de 28	28 o más	Total
No lo nombra	Recuento	181	58	239
	Recuento esperado	170,4	68,6	239,0
	% dentro de Edad media	83,8%	66,7%	78,9%
Sí lo nombra	Recuento	35	29	64
	Recuento esperado	45,6	18,4	64,0
	% dentro de Edad media	16,2%	33,3%	21,1%

$\chi^2$  de Pearson=10,923 (p-valor:0,001)

Discursos 3.5: Sobre el concepto de seguro de decesos

<p>A: Claro. Sí, sí. Yo creo, mis padres sí que tienen un seguro de, de vida me parece ¿o no? O tienen eh, de este eh bueno es que no estoy puesta yo en lo de los seguros la verdad que no...</p> <p>(risas)</p> <p>A: <u>No conozco el tema así que probablemente meteré bastante la pata a la hora de hablar.</u></p> <p>(risas)</p> <p>A: Pero tienen uno que no sé si será el de vida...</p> <p>(risas)</p> <p>A: Que es, eso que si les pasa algo... eh bueno el entierro y todo eso lo...</p> <p>E: Sí.</p> <p>A: Ya lo tienen cubierto y para que pues... no, no tenga yo que preocuparme de nada o lo que sea. Sí eso sí, sí lo tienen.</p> <p>(GD1:67)</p>	<p>¿QUÉ SABÉIS DE ESTE SEGURO?</p> <p>G: Bueno, pues es para el traslado de...</p> <p>E: Cadáveres.</p> <p>G: De defunción en caso de...</p> <p>E: Sí.</p> <p>G: Que estés de viaje que tengan que trasladar el cadáver o los restos o de algún familiar, no sé si entra de toda la familia, depende de lo que tengas asegurado, si es para uno, u- o el cónyuge o el, también el, el titular y los traslados de cadáver y el enterramiento me parece, no sé si hay algo más.</p> <p>B: (Nada hija.)</p> <p>F: El tanatorio.</p> <p>D: El tanatorio.</p> <p>E: El tanatorio.</p> <p>B: Normalmente todo.</p> <p>F: Y <u>incineración</u> si quieres.</p> <p>(GD2:156)</p>
--	---

Sin embargo, al buscar relaciones de dependencia entre el perfil socio-económico (edad<sup>12</sup>, género, estudios<sup>13</sup>, ingresos y religión) y la notoriedad cualificada, solo se encontraron diferencias significativas al 95% con género y religión<sup>14</sup> de forma individual (tabla 3.6 y Al. 1), ya que al ejecutar un MANOVA el efecto conjunto no era significativo al 95%. Los hombres conocen más este seguro que las mujeres y a su vez los cristianos lo conocen más que los ateos.

<sup>12</sup> Se transformó en una variable dicotómica siendo 0 para los menores de 28 (media muestral de la variable edad) y 1 para los mayores de 28. Se hicieron pruebas con la edad dividida por cuartiles y la edad dividida por la media que tampoco resultaron significativas.

<sup>13</sup> Se transformó en una variable dicotómica siendo 0 para los que no tenían estudios universitarios (123 individuos) y 1 para los que sí (227).

<sup>14</sup> Al hacer el ANOVA teniendo en cuenta todas las religiones, también salían diferencias significativas, aunque estas se daban entre el grupo de budistas y otros, con el grupo de cristianos y ateos. El grupo de budistas y ateos se eliminó ya que eran sólo 10 individuos (menos del 3%).

Tabla 3.6: Diferencias significativas Y=Notoriedad cualificada X=Perfil socio-económico

Variable	Valores	Media	Error Estándar	Sig. ANOVA	Sig. MANOVA
Género	Hombre	2,134	,121	,010	,072
	Mujer	1,857	,107		
Religión	Ninguna	1,790	,121	,011	,041
	Cristiana	2,189	,108		

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada conocido y 4 totalmente

También se cruzó la notoriedad cualificada con el perfil psicográfico y surgieron 5 variables con diferencias significativas (disponibles en *tabla 3.7*):

- “Terco”: Los que son medianamente tercos conocen más este seguro que los que se encuentran en los extremos.
- “Miedo a la muerte”: Tienen una relación inversamente proporcional con la notoriedad cualificada del seguro de decesos.
- “Aceptación de acercamiento”, “Un seguro da tranquilidad” y “Un seguro es ágil”: Tienen una relación directamente proporcional con la notoriedad cualificada del seguro de decesos.

Tabla 3.7: Diferencias significativas Y=Notoriedad cualificada X=Perfil psicográfico

Variable	Valores	Media	Error Estándar	Sig. ANOVA
Terco	Nada	2,51	,072	,030
	Poco	2,83	,086	
	Bastante	2,77	,108	
	Mucho	2,69	,124	
Aceptación de acercamiento	Nada	1,46	,069	,000
	Poco	1,57	,078	
	Bastante	1,64	,093	
	Mucho	2,14	,153	
Miedo a la muerte	Nada	2,17	,087	,030
	Poco	2,05	,101	
	Bastante	1,79	,119	
	Mucho	1,80	,128	
Un seguro da tranquilidad	Nada	2,21	,066	,000
	Poco	2,32	,087	
	Bastante	2,50	,108	
	Mucho	2,90	,126	
Un seguro es ágil	Nada	2,32	,065	,003
	Poco	2,46	,068	
	Bastante	2,59	,101	
	Mucho	2,75	,118	

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada conocido y 4 totalmente

Por otro lado, el conocimiento de los documentos cuya función es la planificación de la propia muerte fueron analizados en los grupos de discusión. Según las intervenciones activas, se pudieron recoger datos reveladores que

manifiestan una diferencia entre el conocimiento del documento de instrucciones previas (resumidos en *tabla 3.8*). Sin embargo, el testamento es conocido por todos independientemente de la edad.

Los jóvenes (participantes del GD1) apenas son conscientes de este producto, siendo los estudiantes de enfermería quienes saben de qué se trata por su experiencia laboral. Mientras que uno de ellos lo confunde con el Testamento Digital (documento con el que se lega el contenido online del fallecido), el resto permanecen en silencio. Los mayores (participantes del GD2) son todos conocedores de lo que implica este documento, aunque no todos lo identifican por el nombre reglado en Castilla y León<sup>15</sup>.

*Tabla 3.8: Notoriedad espontánea sobre documentos*

	n <sub>i</sub> GD1	f <sub>i</sub> GD1	n <sub>i</sub> GD2	f <sub>i</sub> GD2
Testamento	6	100,00%	8	100,00%
Instrucciones previas	2	33,33%	6*	75,00%
Total participantes	6		8	

\*De forma asistida todos conocen el concepto, refiriéndose a él como "Testamento Vital"

### 3.2. Respuesta afectiva: ¿Qué quieren?

La pregunta 33 hace referencia a la importancia que se le da a los distintos "atributos" (posibles coberturas) que contiene un seguro de decesos (véase la *tabla 3.9*).

Como cabía de esperar aquellos atributos más valorados son los propios del seguro de decesos. Aunque el que da sentido al seguro (gastos del funeral) sea menos apreciado que las otras coberturas complementarias que forman parte de este bloque. La tramitación administrativa es el atributo más valorado y en el que menos dispersión de opiniones existen. Esto puede llevar a confirmar como se comentaba en el GD2 (en *discurso 3.10*) que además de ser un terreno inhóspito, es difícil de gestionar cuando se está sumergido en proceso de duelo.

<sup>15</sup> Comunidad Autónoma donde se realizó el GD2 y hábitat de los participantes.

Tabla 3.9: Importancia de las coberturas del seguro de decesos

		$\bar{x}$	s	CV
Bloque I: Propias del seguro de decesos	Gastos del funeral	2,97	1,05	0,35
	Tramitación administrativa	3,18	0,94	0,29
	Repatriación	3,11	1,03	0,33
Bloque II: Propias del seguro de vida	Pago del capital acumulado	2,92	0,96	0,33
	Asesoramiento en salud	2,70	1,03	0,38
Bloque III: Propias del seguro de decesos aumentado	Asistencia psicológica	2,97	1,01	0,34
	Borrado digital	2,69	1,14	0,42

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada conocido y 4 totalmente

Discursos 3.10: Experiencia con el seguro de decesos

D: Igual no-, nosotros, como sabes, murió N y lo tuvimos que usar claro, normal y quedamos muy contentos, porque claro... de tener que la familia estarse preocupando de muchas cosas y ahí te lo dan todo...

A: Sí te lo dan.

D: Arreglado. Pues eso es muy cómodo. Las pagamos, sí, pero es un poco...

A: Es un punto a favor. Sí.

D: Porque son momentos duros y...

(GD2:160)

Se destaca que la asistencia psicológica para beneficiarios está mejor puntuada que la cobertura originaria: gastos de funeral. A pesar de tener igual media, la desviación y coeficiente de variación son menores en este atributo del bloque tercero. También se pueden hacer presunciones a cerca de este resultado, ya que se podría decir que se valora más el que los beneficiarios se inmuten lo menos posible ante este sentimiento puntual y desconocido. Esta cobertura del seguro de decesos aumentado es percibida por los participantes del GD1 como un complemento útil.

Los atributos menos valorados son el asesoramiento en salud durante la vida y el borrado digital de las redes sociales del fallecido. Ambas coberturas son las que menos historia tienen dentro de una póliza de decesos y puede que se perciban como más fácilmente asumibles por cuenta propia que a través del seguro.

Después los individuos fueron clasificados en 2 grupos (clústers por el método de Ward), según sus ventajas buscadas, es decir, sus valoraciones respecto a las coberturas. A pesar de que en esta operación el sistema perdió 118 individuos, se puede decir que: los pertenecientes al primer clúster le dan más

importancia a todas las coberturas (medias mayores), por los que a estos se les llamo Exigentes y al resto Conformistas (a continuación en *tabla 3.11*).

*Tabla 3.11: Diferencias significativas Y=Clúster X=Coberturas decesos*

Variable	Valores	Media	Error Estándar
Gastos del funeral	Exigentes	3,39	,052
	Conformistas	1,42	,076
Tramitación administrativa	Exigentes	3,55	,042
	Conformistas	1,80	,103
Repatriación	Exigentes	3,44	,058
	Conformistas	1,92	,135
Pago del capital acumulado	Exigentes	3,13	,060
	Conformistas	2,16	,152
Asesoramiento en salud	Exigentes	2,98	,067
	Conformistas	1,68	,105
Asistencia psicológica	Exigentes	3,29	,060
	Conformistas	1,80	,114
Borrado digital	Exigentes	2,93	,075
	Conformistas	1,82	,161

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada importante y 4 totalmente

Para contrastar si la “exigencia general” está ligada al perfil socio-económico o al psicográfico de los encuestados, se estudió su dependencia de forma individual<sup>16</sup> con ANOVAS.

Con respecto al perfil socio-económico (en *tabla 3.12*) se observa que los más exigentes con los seguros son las mujeres y los jóvenes. En este caso variables como el nivel de estudios, el nivel de ingresos o la religión no influyen en la respuesta afectiva.

*Tabla 3.12: Diferencias significativas Y=Clúster X=Perfil socio-económico*

Variable	Valores	Media	Error Estándar	Sig.
Edad media	Exigentes	,3135	,03420	,000
	Conformistas	,6000	,06999	
Género	Exigentes	,6432	,03532	,004
	Conformistas	,4200	,07051	

Para edad media: 0 es para los encuestados menores de 28 y 1 para mayores o iguales a 28  
Para género: 0 es hombre y 1 es mujer

Por otro lado, solo 3 variables psicográficas resultaron guardar relación con los grupos y tenían que ver con las actitudes hacia el riesgo y hacia el seguro

<sup>16</sup> Previamente al clúster se resumieron las 21 variables del perfil psicográfico a través de un análisis factorial en primer lugar y en segundo lugar se intentó resumirlas por los bloques: personalidad, actitud hacia la muerte, actitud hacia el riesgo y actitud hacia el seguro. Dichos factores con autovalores mayores de 1 no explicaban en ningún caso más del 65% de la varianza y ahorra pocas variables, por lo que se hizo individualmente. Estos análisis factoriales y las regresiones con el perfil psicográfico se pueden encontrar en *AI.2*.

(véase *tabla 3.13* y *Al.3*). En vista de esos resultados, se desprende que los más exigentes aprecian las ventajas de disponer de un seguro, ya que están dispuestos riesgos en su vida diaria.

*Tabla 3.13: Diferencias significativas Y=Clúster X=Perfil psicográfico*

Variable	Valores	Media	Error Estándar	Sig.
El riesgo es necesario	Exigentes	2,76	,058	,002
	Conformistas	2,36	,117	
Un seguro da tranquilidad	Exigentes	2,51	,065	,003
	Conformistas	2,10	,119	
Un seguro es ágil	Exigentes	2,58	,054	,000
	Conformistas	2,06	,112	

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada de acuerdo y 4 totalmente

### 3.3. Respuesta comportamental: ¿Cómo se compra?

Según los datos extraídos de la pregunta 31 de la encuesta (se crea el *gráfico 3.14*), el seguro de decesos no es un seguro que la gente suele tener contratado, pues únicamente supera al de mascotas y comercio en número de tomadores/beneficiarios. Se puede observar también que encabezan la lista seguros que se conciben como obligatorios y que también ostentan los primeros puestos en notoriedad cualificada: coche y hogar (al adquirir la vivienda solicitando un préstamo hipotecario, la contratación suele ser un requisito *sine qua non*).

Por otro lado, si se atiende a las combinaciones de seguros que consumen los encuestados (*tablas 3.15* y *3.16*), se ve que es extremadamente inusual que una persona contrate únicamente un seguro de decesos. Al igual que es raro que un individuo tenga a mayores del seguro de decesos 8 o más seguros contratados. Lo más probable es que este seguro forme parte de una cartera con 5 seguros más (o bien se trate de una póliza combinada), entre los cuáles el de vehículo, hogar, vida, salud y accidentes tienen una demanda cruzada superior al 40%.

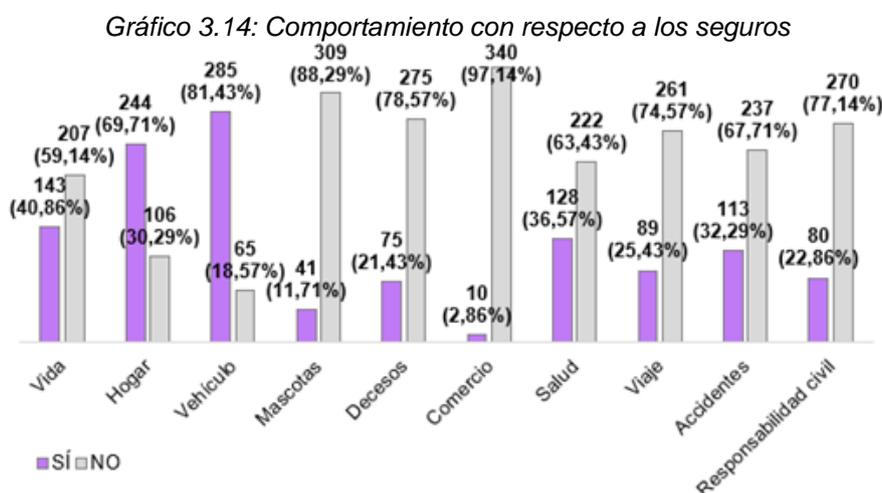


Tabla 3.15: Convergencias cualitativas

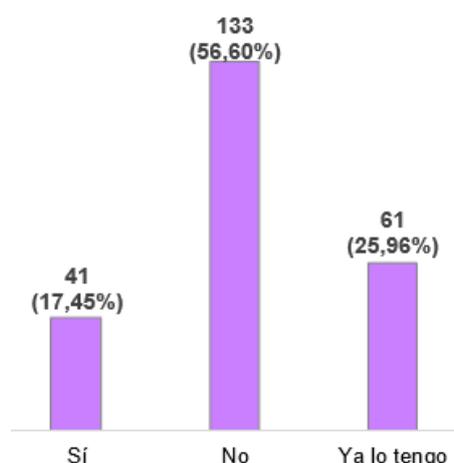
	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>
Vida	50	66,67%
Hogar	63	84,00%
Vehículo	68	90,67%
Mascotas	15	20,00%
Comercio	4	5,33%
Salud	41	54,67%
Viaje	21	28,00%
Accidentes	32	42,67%
Responsabilidad civil	18	24,00%
Total (N)	75	

Tabla 3.16: Convergencias cuantitativas

	n <sub>i</sub>	f <sub>i</sub>
Sólo decesos	1	1,33%
Decesos y otro	6	8,00%
Decesos + 2	9	12,00%
Decesos + 3	11	14,67%
Decesos + 4	14	18,67%
Decesos + 5	17	22,67%
Decesos + 6	10	13,33%
Decesos + 7	6	8,00%
Decesos + 8	0	0,00%
Todos	1	1,33%
Total (N)	75	

A partir de esto, se les preguntó si lo tenían contratado actualmente o bien si tenían intención de contratarlo en un futuro. En *el gráfico 3.17* se puede comprobar que la mayoría de las personas no perciben este seguro como necesario (quitando los que ya lo tienen, el porcentaje se incrementa hasta un 76,44%) y un pequeño reducto sí que estaría dispuesto a hacerlo.

Gráfico 3.17: Expectativas de consumo



A aquellos que actualmente se beneficiaban de un seguro de decesos<sup>17</sup>, se les preguntó a cerca de las razones (*gráfico 3.18*) por las que habían elegido su aseguradora. Entre las cuales la razón principal era que la decisión estaba fuertemente influida por el entorno familiar, siendo mayoritariamente subordinada la toma de decisiones a los progenitores.

<sup>17</sup> La diferencia entre el *gráfico 3.14* y el *gráfico 3.17* de 14 encuestados que dicen tener contratado el seguro de decesos, se puede deber a que los encuestados no leyeron todas las respuestas posibles (Sí/No/Ya lo tengo/No lo conozco) en esta pregunta precipitándose o bien marcaron que sí tenían contratado el seguro cuando en realidad no era así.

Como se puede observar las políticas de precio son relevantes para los consumidores, ya que más del 20% escogieron su aseguradora por tener un precio bajo o una buena relación calidad/precio.

Los datos desvelan que el hecho de gozar de una buena imagen de marca y especializarse en la formación de la fuerza de ventas pueden ser clave para más de un cuarto de los consumidores. Además, si se establece una relación a largo plazo con el cliente, se constituyen lazos de fidelidad cuando el consumidor no se plantea otras alternativas.

Sin embargo, hay que señalar resultados interesantes y que muestran posiciones totalmente contrarias. Estas son:

- “No existe una razón especial”: Estas personas no parecen haber tenido un estímulo concreto que les incitara a contratar este seguro. Lo más probable es que conciben que este seguro les aporta tranquilidad en general, como cualquier otro seguro.
- “Para mí es necesario este seguro”: Son personas que realmente buscan este seguro por sus coberturas diferenciales. Para ellos es importante estar cubiertos en este aspecto porque son más conscientes de los riesgos o bien les aterra la muerte.

Gráfico 2.18: Razones de la compra



En el caso de los documentos, hay que destacar principalmente la diferencia que existe entre su notoriedad y compra (véase tabla 3.19). El documento de instrucciones previas no es reconocido como una necesidad a corto plazo para los participantes independientemente de la edad. Por su parte, el testamento sí que es más consumido por el grupo de mayor edad.

La edad parece ser determinante hasta el punto de que comentan la “edad ideal” para realizar un testamento. Los participantes del GD1 ven este momento distante y no consideran que para ellos tenga utilidad. Esto puede relacionarse con la precarización del empleo, una alta tasa nacional de paro entre jóvenes, que se traducen en una emancipación cada vez más tardía. Por lo que no suelen albergar bienes de capital que puedan ser testados. No obstante, los participantes del GD2 no llegan a un consenso sobre una cifra concreta (obsérvense los *discursos 3.20*).

Tabla 3.19: Comportamiento con respecto a los documentos

	n <sub>i</sub> GD1	f <sub>i</sub> GD1	n <sub>i</sub> GD2	f <sub>i</sub> GD2
Testamento	0	0,00%	4	50%
Instrucciones previas	0	0,00%	0	0%
Total participantes	6		8	

Discursos 3.20: Sobre el momento ideal para testar

<p><i>B: Yo no tendría nada que poner en el testamento, yo creo.</i> (...) <b>¿CONOCÉIS A ALGUIEN QUE TENGA ALGUNO DE LOS DOS DOCUMENTOS EH, DOCUMENTOS HECHOS?</b> <i>B: Mi abuela, un testamento.</i> <b>¿POR QUÉ CREES QUE TU ABUELA SE LO HA HECHO?</b> <i>B: Porque tiene 80 y... muchos años...</i> (...) <b>¿EN ALGÚN MOMENTO IDEAL PARA HACERLO?</b> <i>A: A los 50.</i> (...) <i>C: ¿Con la jubilación entonces?</i> <i>D: Sí.</i></p> <p style="text-align: right;">(GD1:112)</p>	<p><b>MM ¿HAY UNA EDAD IDEAL PARA HACERSE EL TESTAMENTO?</b> <i>E: Mm, pues no, yo pienso que no.</i> <i>F: No. Cuando llegue.</i> <i>B: Creo que cuanto antes mejor. Yo pami que cuanto antes mejor porque el testamento es una cosa que la puedes modificar...</i> <i>G: Cuando quieras.</i></p> <p style="text-align: right;">(GD2:189)</p>
---	--

### 3.3.1. ¿Quién compra?

Para conocer más profundamente el perfil del consumidor del seguro de decesos, se analizó la dependencia entre los consumidores actuales y el perfil socio-económico, el psicográfico y según ventajas buscadas.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Previamente a la tabla cruzada y los ANOVAS se hizo un discriminante que dividía entre los consumidores potenciales y los que no. Este partía de los factores que se extrajeron del perfil psicográfico, que si de por sí ya eran pobres, la función discriminante tiene una correlación canónica baja, que indica que no es un buen método de previsión. El análisis discriminante está disponible en *AI.4*.

Ninguna de las variables del perfil socio-económico diferenciaba a los consumidores actuales de los que no lo son al 95% (disponibles en A1.5). Por su parte, sí que se encontraban diferencias en cuanto a la respuesta comportamental si se segmenta por características de orden superior como lo son: el perfil psicográfico y los clúster de ventajas buscadas.

Del perfil psicográfico 5 variables eran significativas (tabla 3.21). Como cabía de esperar los que tienen un seguro de decesos presentan una actitud hacia el seguro más positiva que aquellos que no lo tienen. Además, el pensamiento de que la muerte es el paso a una vida eterna mejor contribuye en mayor medida a la contratación.

Tabla 3.21: Diferencias significativas Y=Conducta decesos X=Perfil psicográfico

Variable	Valores	Media	Error Estándar	Sig.
Aceptación de acercamiento	No lo tengo	1,51	,048	,000
	Sí lo tengo	2,04	,113	
Un seguro da tranquilidad	No lo tengo	2,27	,051	,000
	Sí lo tengo	2,83	,092	
Un seguro no merece la pena	No lo tengo	2,17	,053	,000
	Sí lo tengo	1,75	,087	
Un seguro se lavan las manos	No lo tengo	2,80	,050	,028
	Sí lo tengo	2,56	,097	
Un seguro es ágil	No lo tengo	2,40	,046	,003
	Sí lo tengo	2,69	,087	

En escala de 4 puntos, donde 1 es nada de acuerdo y 4 totalmente

Si se observa, la contratación de este seguro también va ligada a la respuesta afectiva en la tabla 3.22. Los más exigentes son propicios a tener un seguro de decesos, mientras que ninguno de los conformistas tiene uno. Se puede decir que los exigentes requieren un servicio impecable, pero a cambio contratan y se muestran satisfechos con los seguros en general.

Tabla 3.22: Cruce de la conducta del seguro de decesos con los clúster

		Exigentes	Conformistas	Total
No lo tiene	Recuento	113	50	163
	Recuento esperado	128,3	34,7	163
	% dentro de Clúster	61,1%	100%	69,4%
Sí lo tiene	Recuento	72	0	72
	Recuento esperado	56,7	15,3	72
	% dentro de Clúster	38,9%	0%	30,6%

$\chi^2$  de Pearson=28,055 (p-valor:0,000)

#### 4. CONCLUSIONES

En este apartado final se ofrecen reflexiones en base a el análisis de resultados de las distintas técnicas que se han ilustrado en el anterior epígrafe. Para ello se rechazarán o aceptarán las *Cuestiones de investigación* a continuación:

a) ¿Sigue siendo un tema tabú la muerte en el siglo XXI?

Sí. En los grupos de discusión (véase *discursos 4.1*) queda patente que no es un tema que traten de forma habitual o del que quieran hablar y en cuanto a los resultados medios de la notoriedad esta es relativamente baja (salvo la del testamento). Los participantes del GD1 también verbalizan explícitamente que se trata de un tema tabú. Un hecho de la encuesta que cabe destacar es que para referirse al seguro de decesos se usan infinidad de sinónimos y eufemismos, lo cual es un signo de que es un tema a evitar. Aunque muchos de ellos no entienden el por qué no es común este debate y estarían dispuestos a tratarlo, asumen que es algo escabroso.

##### *Discursos 4.1: La muerte sigue siendo tabú*

<p>¿POR QUÉ CREÉIS QUE SE HABLA TAN POCO DE, DE ESTE SEGURO? QUE VOSOTROS NO LE CONOCÍAIS.  C: Bueno, es un tema poco <u>de mal gusto</u> ¿no? Hablar de la, de la...  D: Mm.  C: De la muerte, funerales y estas cosas.  E: Lo que se ha dicho antes, que es algo <u>tabú</u>.  B: Sí, la muerte es una <u>incógnita</u>. No sabemos eh qué hay después, cada persona tiene ciertos sentimientos y... y <u>choca</u>.</p>	<p>¿OS HA SORPRENDIDO EL TEMA? O ¿NO? EH, ES ALGO DE LO QUE SOLÉIS HABLAR, ¿OS HA PARECIDO ABURRIDO? ¿OS HA FALTADO ALGO DE LO QUE HABLAR?  (...)  B: A mí concretamente sí <u>me ha sorprendido</u>. No, no había caído que ibas a preguntar y de otra forma, bueno...  G: Yo...  B: <u>Normalmente no se habla de este tema</u>...  G: Sí.</p>
(GD1:95)	(GD2:194)

b) ¿Los jóvenes son menos conscientes de la necesidad de un producto-servicio funerario en previsión que los mayores?

Sí, parcialmente. En *discursos 4.2* se observa que los jóvenes dicen haber pensado en este hecho (su funeral o a quién legarían sus bienes), aunque no con especial interés o tiempo. Por otro lado, sí que tienen una perspectiva de inmortalidad respecto a sí mismos por ser jóvenes y una visión a corto plazo de la vida.

DIGAMOS QUE LO VEIS MUY LEJANO TODOS.

F: Sí.

E: Sí.

C: Sí.

D: Pues sí.

PERO SIN EMBARGO SÍ ESTÁ AHÍ. ES UNA COSA...

D: Mm.

E: Claro.

SEGURA QUE VA A PASAR. POR EJEMPLO, A LO MEJOR EH, TIENES UN SEGURO DE COCHE Y NUNCA DAS PARTE EN TU VIDA.

B: Es verdad.

E: Claro.

¿QUÉ OPINÁIS SOBRE ESO? A PESAR DE QUE ES EL ÚNICO SEGURO QUE VA A VALER 100% PARA ALGO...

A: Ya.

E: Claro.

ES DE LOS QUE MENOS SE HACE.

E: Es verdad.

B: Pues sí.

E: Sí, digo yo.

A: Sí, porque todos nos vamos a morir.

(GD1:95)

- c) ¿Los mayores saben más sobre el sector funerario en previsión? Sí, parcialmente.

Con los datos de la encuesta y grupos de discusión se prueba que sí existen diferencias entre jóvenes y mayores en cuanto al recuerdo inmediato del seguro de decesos y documento de instrucciones previas. Sin embargo, a la hora de contrastar la notoriedad cualificada, esta apenas difiere: independientemente de la edad todos le conocen poco. Esto se puede deber a que como reza la respuesta a b) los jóvenes no suelen tener presente este riesgo.

Sin embargo, el perfil que sabe más sobre seguros es el de mujeres cristianas que tienen una actitud positiva hacia el seguro, creen en la vida eterna y no temen a la muerte. Un perfil idéntico a la participante G del GD2.

- d) ¿La respuesta afectiva y comportamental respecto al sector funerario en previsión dependen del perfil psicográfico?

Al menos en mayor medida que del perfil socio-económico. Las variables del bloque personalidad son las continuas ausentes, pero las actitudinales guardan más relación con ambas respuestas (especialmente las del seguro y riesgo).

Es por eso que se puede decir que el consumidor estándar de seguro de decesos es exigente, muestra actitudes a favor de los seguros y cree en la vida más allá de la muerte. En el GD1 (*discursos 4.3*) se puede ver la relación que existe entre el nacimiento de la necesidad funeraria y la preservación del cuerpo de cara a la otra vida.

*Discursos 4.3: La importancia del cuerpo*

*B: No, por ejemplo, yo estudio, yo que estudio Historia. Eh, hemos estado estudiando acerca de los primeros viajes, eh al Atlántico y los marineros no se embarcaban en los viajes porque tenían miedo de qué hubiera un naufragio y que su cuerpo se perdiera en el mar. Siempre ha habido como un miedo de perder el cuerpo...*

*A: Ajá.*

*B: Y ese miedo sigue presente, sobre todo pues, en la gente que, que cree en algún dios. La gente más atea pues yo creo que ese inconveniente no le tiene, pero...*

*A: Mm, totalmente de acuerdo.*

(GD1:97)

e) ¿Se puede segmentar en 2 el sector funerario en previsión por el perfil psicográfico?

A pesar de que al ejecutar el análisis clúster se perdió bastante información, los grupos resultantes sí muestran características diferenciales. Los primeros buscan un seguro que ofrezca siempre lo mejor en todas y cada una de las coberturas, suelen ser mujeres jóvenes, que valoran los seguros que sean capaces de solucionarles problemas.

Además, los grupos son radicales entre sí, ya que no hay ninguna cobertura en la que intercambien papeles. Los del clúster primero son más exigentes en general.

Una vez respondidas las preguntas, hay que subrayar que se considera esencial (para que las empresas del sector funerario en previsión se anticipen a las necesidades del consumidor y puedan mejorar sus relaciones), la inversión en investigación de mercados (tanto cualitativa como cuantitativa).

El hecho de que en este trabajo haya ciertos sesgos de participación que puedan haber influido en resultados menos representativos, supone un acercamiento hacia un modelo que explique el sentido de las respuestas en su totalidad.

Sin olvidar el carácter divulgativo de este estudio, que pretende arrojar luz sobre un tema olvidado en ambos niveles de socialización, pero no deja de ser un riesgo seguro.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

En este epígrafe se encuentran las referencias bibliográficas (fuentes secundarias) que han sido citadas a lo largo del TFG o en los que se fundamentan ciertos conceptos.

Ariès, P. (2000): *Historia de la muerte en Occidente. Desde la Edad Media hasta nuestros días*. El Acantilado, Barcelona.

Berrocal, A.I. y ABELLÁN, J.C. (2009): *Autonomía, libertad y testamentos vitales (Régimen jurídico y publicidad)*. Editorial Dykinson, Madrid.

BOE (1889): “Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil”. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763> [consulta: 8/3/19].

BOE (1980): “Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro”. Disponible en: <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1980-22501> [consulta: 8/3/19].

BOE (2011): “Fusiones y absorciones de empresas. AEGON ESPAÑA, S.A”. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BORME-C-2011-22027> [consulta:].

BOCYL (2007): “Decreto 30/2007, de 22 de marzo, por el que se regula el documento de instrucciones previas en el ámbito sanitario y se crea el Registro de Instrucciones Previas de Castilla y León”. Disponible en: <https://bit.ly/2ISLqYJ> [consulta: 8/3/19].

CIS (2018): “Índice de confianza del consumidor. Noviembre 2018”. Disponible en: [http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3220\\_3239/3232/Cru3232\\_enlace.html](http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3220_3239/3232/Cru3232_enlace.html) [consulta: 17/5/19].

Europa Press (2018): “El Congreso regula el testamento digital para que los herederos gestionen o supriman las redes sociales del fallecido”. Disponible en: <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-congreso-regula-testamento->

[digital-herederos-gestionen-supriman-redes-sociales-fallecido-20181004110859.html](https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/pagaj/Pagina1Columna1Fila!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hjL0MjCydDRwN3k0AzA8cgl0sTRwsnlwMLA_2CbEdFADc9sTY!/?itemId=239962) [consulta: 26/4/19].

Galán, J.C. (2016): *Las instrucciones previas. Una reflexión crítica*. Los autores, Badajoz.

Gibaja, J.F., Mozota, M., Subirá, M.E., Martín, A. y Roig, J. (2017): *Mirando a la muerte. Las prácticas funerarias durante el neolítico en el noreste peninsular*. e-DitARX, Castellón.

Gobierno de España. Administración de Justicia: “Jurisdicción Contencioso-Administrativo”. Disponible en:  
[https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/pagaj/Pagina1Columna1Fila!ut/p/c4/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hjL0MjCydDRwN3k0AzA8cgl0sTRwsnlwMLA\\_2CbEdFADc9sTY!/?itemId=239962](https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/pagaj/Pagina1Columna1Fila!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hjL0MjCydDRwN3k0AzA8cgl0sTRwsnlwMLA_2CbEdFADc9sTY!/?itemId=239962) [consulta: 26/4/19].

Gobierno de España. Ministerio de política territorial y función pública: “Muface. ¿Quiénes somos?”. Disponible en:  
[https://www.muface.es/muface\\_Home/muface/quienesSomos.html](https://www.muface.es/muface_Home/muface/quienesSomos.html) [consulta: 17/5/19].

González, C. y Bazán, I. (2006): *El discurso legal ante la muerte durante la edad media en el nordeste peninsular*. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, Guipuzkoa.

INESEM BUSINESS SCHOOL (2014): *Mediador de seguros y reaseguros. Grupo B*. Euroinova Editorial, Granada.

Lambin, J.J. (2003): *Marketing estratégico*. ESIC, Madrid.

Kotler, P., Bloom, P. y Hayes, T. (2004): *El marketing de servicios profesionales*. Paidós Ibérica, Barcelona.

Marcos, F. (2006): *El coste de la muerte. Competencia y consumo en el mercado de servicios funerarios*. Editorial Aranzadi, Navarra.

Matías, G. (1988): "Sancionadas con la liquidación las aseguradoras Igualatorio Vallisoletano y Nuestra Señora del Rosario", *El País*. Disponible en: [https://elpais.com/diario/1988/04/28/economia/578181613\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1988/04/28/economia/578181613_850215.html) [consulta: 17/5/19].

Ramírez, D.E., Duarte, C. y Toro, L.M. (2016): "La emocionalidad de las estrategias de mercadeo: Caso industria funeraria". *Dimensión Empresarial*, Vol.14, nº1, pp.109-122.

Real Academia de Medicina de Barcelona (2005): "Obstinación terapéutica". Disponible en: <https://www.samfyc.es/pdf/GdTBio/201027.pdf> [consulta: 26/4/19].

Santo-Domigo, J. (1976): *La psicología de la muerte*. Castellote Editor, Madrid.

Siurana, J.C. (2005): *Voluntades anticipadas. Una alternativa a la muerte solitaria*. Editorial Trotta, Madrid.

Uribe-Rodríguez, A.F., Valderrama, L., Durán, D.M., Galeano-Monroy, C., Gamboa, K. y López, S. (2008): "Diferencias evolutivas en la actitud ante la muerte entre adultos jóvenes y adultos mayores". *Acta Colombiana de Psicología*, Vol. 11, nº1, pp. 119-126.

Zamora, A.I. y Díaz, Y. (2018): "Factores que inciden en la cultura de la donación de órganos en Morelia, Michoacán: hacia una propuesta de política pública". *Tla-melaua*, Vol.12, nº44, pp.98-119.

## 6. ANEXOS

### ANEXO I: Salidas de spss a partir de datos de la encuesta

En este anexo se exponen las tablas de modelos testeados que resultaron ser poco significativos o explicativos. Las fuentes son por tanto primarias.

AI.1. ANOVAS de la Notoriedad cualificada explicada por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente

Tabla 6.1: ANOVAS Y=Notoriedad cualificada X=Perfil socio-económico (no significativas)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Edad media	Entre grupos	2,088	1	2,088	1,806	,180
	Dentro de grupos	402,429	348	1,156		
	Total	404,517	349			
Nivel de estudios	Entre grupos	,031	1	,031	,027	,871
	Dentro de grupos	404,486	348	1,162		
	Total	404,517	349			
Nivel de ingresos	Entre grupos	1,874	4	,469	,401	,808
	Dentro de grupos	402,643	345	1,167		
	Total	404,517	349			

Tabla 6.2: ANOVAS Y=Notoriedad cualificada X=Perfil psicográfico (no significativas)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Optimista	Entre grupos	,859	3	,286	,495	,686
	Dentro de grupos	200,196	346	,579		
	Total	201,054	349			
Confiado	Entre grupos	4,412	3	1,471	2,128	,096
	Dentro de grupos	239,085	346	,691		
	Total	243,497	349			
Supersticioso	Entre grupos	1,587	3	,529	,643	,588
	Dentro de grupos	284,781	346	,823		
	Total	286,369	349			
Ahorrador	Entre grupos	,568	3	,189	,255	,858
	Dentro de grupos	257,249	346	,743		
	Total	257,817	349			
Individualista	Entre grupos	2,182	3	,727	,879	,452
	Dentro de grupos	286,175	346	,827		
	Total	288,357	349			
Realista	Entre grupos	1,000	3	,333	,794	,498
	Dentro de grupos	145,255	346	,420		
	Total	146,254	349			
Egoísta	Entre grupos	,489	3	,163	,317	,813
	Dentro de grupos	178,165	346	,515		
	Total	178,654	349			
Aceptación neutral	Entre grupos	,409	3	,136	,386	,763
	Dentro de grupos	122,151	346	,353		
	Total	122,560	349			
Aceptación de escape	Entre grupos	2,425	3	,808	,928	,427
	Dentro de grupos	301,349	346	,871		
	Total	303,774	349			

Evitación de la muerte	Entre grupos	6,956	3	2,319	2,211	,087
	Dentro de grupos	362,818	346	1,049		
	Total	369,774	349			
Nunca asumo riesgos	Entre grupos	,611	3	,204	,331	,803
	Dentro de grupos	213,057	346	,616		
	Total	213,669	349			
Vivo el presente	Entre grupos	1,465	3	,488	,686	,561
	Dentro de grupos	246,250	346	,712		
	Total	247,714	349			
Me gusta planificar	Entre grupos	1,328	3	,443	,599	,616
	Dentro de grupos	255,600	346	,739		
	Total	256,929	349			
El riesgo es necesario	Entre grupos	1,403	3	,468	,736	,531
	Dentro de grupos	219,766	346	,635		
	Total	221,169	349			
Un seguro no merece la pena	Entre grupos	4,646	3	1,549	2,068	,104
	Dentro de grupos	259,114	346	,749		
	Total	263,760	349			
Un seguro se lava las manos	Entre grupos	2,603	3	,868	1,234	,297
	Dentro de grupos	243,272	346	,703		
	Total	245,874	349			

## AI.2. Factoriales y regresiones de la importancia de las coberturas

Para resumir las 21 variables que determinan el perfil psicográfico se ejecutó un análisis factorial del que resultaron 8 nuevas variables (con autovalores mayores que 1 y que explicaban un 57,82% de la varianza en total). Según la matriz de componente rotado, estas variables se pueden denominar:

- Variable 1: Antiseguros
- Variable 2: Muerte como tabú
- Variable 3: Cordial
- Variable 4: Kamikaze
- Variable 5: Interés en lo propio
- Variable 6: Práctico
- Variable 7: Consciente del futuro
- Variable 8: Muerte como final

Tabla 6.3: Bondad del resumen factorial

Medida KMO		,626
Esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	808,382
	gl	210
	Sig.	,000

Tabla 6.4: Matriz de componente rotado

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Optimista	-,064	-,146	,768	,031	,039	,063	,108	-,053
Confiado	-,097	,059	,746	,103	-,041	-,132	-,054	,031
Terco	-,100	,322	,007	,336	,346	,008	-,142	,270
Supersticioso	,042	,283	-,056	-,016	,354	-,271	,433	-,023
Ahorrador	,156	-,106	-,243	-,129	-,009	,407	,456	-,145
Individualista	,017	-,171	-,063	,190	,670	,227	,077	-,023
Realista	-,047	-,089	-,036	,055	,047	,742	-,194	,034
Egoísta	,073	,123	,065	-,140	,730	,034	,021	,061
Aceptación neutral	,046	-,371	,143	-,005	-,003	,063	-,159	,700
Aceptación de escape	-,025	,177	-,329	,010	,083	-,144	,305	,592
Aceptación de acercamiento	-,206	-,057	,127	,034	-,004	-,051	,697	,053
Evitación de la muerte	-,009	,811	,073	-,077	,000	,046	-,105	-,029
Miedo a la muerte	,090	,795	-,163	-,052	,013	-,065	,104	-,072
Nunca asumo riesgos	,035	,213	,088	-,610	,017	,233	,198	,107
Vivo el presente	,180	,109	,274	,475	-,379	,123	,241	,090
Me gusta planificar	-,053	,190	,030	-,266	,259	,560	,196	-,056
El riesgo es necesario	,034	-,020	,155	,788	,059	,019	,085	,034
Un seguro da tranquilidad	-,714	,049	,111	-,019	,108	,049	,209	,058
Un seguro no merece la pena	,749	,074	-,022	,069	-,031	,106	-,074	,041
Un seguro se lava las manos	,627	,150	,073	-,092	,101	-,017	,146	,212
Un seguro es ágil	-,606	,136	,171	-,042	-,159	,148	-,017	,253

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

La rotación ha convergido en 13 iteraciones.

Posteriormente se hicieron regresiones para observar si estos factores podían explicar las preferencias en cuanto al seguro de decesos. Los resultados fueron concluyentes: los R cuadrado ajustados eran pobres y oscilaban entre un máximo de explicación del 13% (para la preferencia sobre los gastos del funeral) y un mínimo del 3,5% (para la valoración de la asistencia psicológica de gestión del duelo).

Tabla 6.5: Resumen del modelo  $Y=\text{Gastos del funeral}$   $X=\text{Perfil psicográfico}$

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,400	,160	,130	,981	1,912

Las  $\beta$  significativas eran Antiseguros (coef=-,266) y Práctico (coef=,224)

Tabla 6.6: Resumen del modelo  $Y=\text{Tramitación administrativa}$   $X=\text{Perfil psicográfico}$

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,341	,116	,085	,899	1,922

Las  $\beta$  significativas eran Antiseguros (coef=-,243), Práctico (coef=,147) y Muerte como final (coef=,126)

Tabla 6.7: Resumen del modelo  $Y=Repatriación$   $X=Perfil$  psicográfico

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,271 <sup>a</sup>	,074	,041	1,008	2,093

Las  $\beta$  significativas eran Antiseguros (coef=-,193)

Tabla 6.8: Resumen del modelo  $Y=Pago$  del capital acumulado  $X=Perfil$  psicográfico

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,306	,093	,061	,932	2,151

Las  $\beta$  significativas eran Antiseguros (coef=-,177), Práctico (coef=,168) y Consciente del futuro (coef=,122)

Tabla 6.9: Resumen del modelo  $Y=Asesoramiento$  en salud  $X=Perfil$  psicográfico

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,314	,099	,067	,993	2,063

Las  $\beta$  significativas eran Antiseguros (coef=-,249) y Consciente del futuro (coef=,169)

Tabla 6.10: Resumen del modelo  $Y=Asistencia$  psicológica  $X=Perfil$  psicográfico

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,260	,068	,035	,997	2,007

Las  $\beta$  significativas eran Muerte como final (coef=,142) y Consciente del futuro (coef=,172)

Tabla 6.11: Resumen del modelo  $Y=Borrado$  digital  $X=Perfil$  psicográfico

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
,343	,118	,086	1,089	2,194

Las  $\beta$  significativas eran Muerte como tabú (coef=,169) y Consciente del futuro (coef=,298)

Vistos los débiles resultados, se resumió el perfil psicográfico por bloques de la siguiente manera:

- Personalidad: El factorial se ahorra la mitad de variables, explicando un 63,84% con 4 factores cuyos autovalores eran mayores que 1.
- Actitud hacia la muerte: El factorial se ahorra la mitad de variables, explicando un 55,75% con 2 factores cuyos autovalores eran mayores que 1.

- Actitud hacia el riesgo: El factorial se ahorra  $\frac{3}{4}$  de variables, explicando un 38,60% con 1 factores cuyos autovalores eran mayores que 1.
- Actitud hacia el seguro: El factorial se ahorra  $\frac{3}{4}$  de variables, explicando un 47,74% con 1 factores cuyos autovalores eran mayores que 1.

Al ver que de esta forma la explicación de la varianza tampoco era adecuada se decidió estudiar los cruces de manera no resumida, o sea individualizada.

### Al.3. ANOVAS de los clúster explicados por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente

Tabla 6.22: ANOVAS Y=Clúster X=Perfil socio-económico (no significativas)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Nivel de estudios	Entre grupos	,630	1	,630	2,814	,095
	Dentro de grupos	52,136	233	,224		
	Total	52,766	234			
Nivel de ingresos	Entre grupos	,061	1	,061	,047	,828
	Dentro de grupos	303,326	233	1,302		
	Total	303,387	234			
Religión	Entre grupos	,012	1	,012	,048	,827
	Dentro de grupos	56,830	226	,251		
	Total	56,842	227			

Tabla 6.33: ANOVAS Y=Clúster X=Perfil psicográfico (no significativas)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Optimista	Entre grupos	,129	1	,129	,227	,634
	Dentro de grupos	132,569	233	,569		
	Total	132,698	234			
Confiado	Entre grupos	1,425	1	1,425	1,974	,161
	Dentro de grupos	168,166	233	,722		
	Total	169,591	234			
Terco	Entre grupos	,882	1	,882	1,164	,282
	Dentro de grupos	176,666	233	,758		
	Total	177,549	234			
Supersticioso	Entre grupos	,298	1	,298	,369	,544
	Dentro de grupos	188,085	233	,807		
	Total	188,383	234			
Ahorrador	Entre grupos	,415	1	,415	,554	,457
	Dentro de grupos	174,649	233	,750		
	Total	175,064	234			
Individualista	Entre grupos	,115	1	,115	,133	,716
	Dentro de grupos	201,859	233	,866		
	Total	201,974	234			
Realista	Entre grupos	,166	1	,166	,410	,522
	Dentro de grupos	94,022	233	,404		
	Total	94,187	234			

Egoísta	Entre grupos	,001	1	,001	,003	,959
	Dentro de grupos	123,079	233	,528		
	Total	123,081	234			
Aceptación neutral	Entre grupos	,255	1	,255	,755	,386
	Dentro de grupos	78,766	233	,338		
	Total	79,021	234			
Aceptación de escape	Entre grupos	1,661	1	1,661	2,138	,145
	Dentro de grupos	180,995	233	,777		
	Total	182,655	234			
Aceptación de acercamiento	Entre grupos	1,063	1	1,063	1,308	,254
	Dentro de grupos	189,261	233	,812		
	Total	190,323	234			
Evitación de la muerte	Entre grupos	,166	1	,166	,155	,695
	Dentro de grupos	249,622	233	1,071		
	Total	249,787	234			
Miedo a la muerte	Entre grupos	,003	1	,003	,003	,957
	Dentro de grupos	236,482	233	1,015		
	Total	236,485	234			
Nunca asumo riesgos	Entre grupos	,139	1	,139	,217	,642
	Dentro de grupos	149,546	233	,642		
	Total	149,685	234			
Vivo el presente	Entre grupos	,229	1	,229	,329	,567
	Dentro de grupos	162,171	233	,696		
	Total	162,400	234			
Me gusta planificar	Entre grupos	1,962	1	1,962	2,817	,095
	Dentro de grupos	162,234	233	,696		
	Total	164,196	234			
Un seguro no merece la pena	Entre grupos	1,200	1	1,200	1,533	,217
	Dentro de grupos	182,375	233	,783		
	Total	183,574	234			
Un seguro se lava las manos	Entre grupos	1,532	1	1,532	2,215	,138
	Dentro de grupos	161,149	233	,692		
	Total	162,681	234			

#### Al.4. Discriminante que prevé consumidores potenciales según el perfil psicográfico

A raíz de los comentarios que surgieron en el GD2, sobre la insistencia telefónica de las aseguradoras para captar clientes, se decidió crear una función discriminante. Esta permitiría reducir el error de contactar con consumidores no potenciales de forma indiferenciada y que así la imagen de marca no se viera afectada.

Partiendo de los 8 factores que definen el perfil psicográfico del individuo (disponibles en anteriores *Anexos*) se podría vislumbrar si es más probable que el receptor de la llamada lo contrate o no.

Como ya se comentó, la función discriminante canónica de Fisher resultante no es óptima, aunque sí que diferencia bien y las matrices de varianzas y covarianzas son iguales. Dentro de los factores del perfil psicográfico, los que

si guardan relación con el comportamiento de contratación son “Antiseguros” (afecta de forma negativa a la contratación) y “Consciente del futuro” (afecta positivamente a la contratación). Por tanto, aquellos individuos que se manifiesten más supersticiosos y ahorradores, que presenten una actitud hacia la muerte como aceptación de acercamiento y postura a favor de los seguros (dan tranquilidad y son ágiles), serán asignados al grupo de consumidores potenciales. Es decir, sobre estos individuos habría que lanzar las propuestas comerciales y evitar los perfiles contrarios.

Tabla 6.14: Aplicabilidad del discriminante

	Valor	Sig.
M de Box	42,250	0,277
Lambda de Wilks	,880	0,000
Autovalor	,137	
Correlación canónica	,347	

68,9% de casos agrupados originales clasificados correctamente.

Tabla 6.15: Estadísticas de grupo

		Media	Desviación
NO, lo tengo contratado o me beneficio de...	Antiseguros	,1509314	,94576297
	MuerteTabú	-,0000328	1,02838064
	Cordial	-,0009462	,99943397
	Kamikaze	-,0272939	1,00186503
	InterésPropio	-,0144312	1,01389227
	Práctico	,0092884	1,03990915
	ConscienteFuturo	-,0859265	,99470133
	MuerteFinal	-,0393972	1,00870513
Sí, lo tengo contratado o me beneficio de...	Antiseguros	-,5534152	1,00459194
	MuerteTabú	,0001202	,89462894
	Cordial	,0034695	1,00880546
	Kamikaze	,1000775	,99336302
	InterésPropio	,0529144	,95200277
	Práctico	-,0340576	,84295694
	ConscienteFuturo	,3150640	,96156302
	MuerteFinal	,1444566	,96013025

Tabla 6.16: Factores del perfil psicográfico que discriminan

	Prueba de igualdad de medias de grupos					Coeficientes de función canónica estandarizados	Matriz de estructuras
	Lambda de Wilks	F	gl1	gl2	Sig.		
Antiseguros	,916	31,816	1	348	,000	-,851	-,817
MuerteTabú	1,000	,000	1	348	,999	,000	,000
Cordial	1,000	,001	1	348	,973	,006	,005
Kamikaze	,997	,956	1	348	,329	,161	,142
InterésPropio	,999	,267	1	348	,606	,085	,075
Práctico	1,000	,110	1	348	,740	-,055	-,048
ConscienteFuturo	,973	9,712	1	348	,002	,499	,451
MuerteFinal	,994	1,998	1	348	,158	,231	,205

AI.5. ANOVAS de la conducta con el seguro de decesos explicados por las variables del perfil socio-económico y psicográfico individualmente

Tabla 6.47: ANOVAS Y=Conducta decesos X=Perfil socio-económico

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Edad media	Entre grupos	,191	1	,191	,929	,336
	Dentro de grupos	71,663	348	,206		
	Total	71,854	349			
Género	Entre grupos	,168	1	,168	,715	,398
	Dentro de grupos	81,547	348	,234		
	Total	81,714	349			
Nivel de estudios	Entre grupos	,031	1	,031	,136	,712
	Dentro de grupos	79,743	348	,229		
	Total	79,774	349			
Nivel de ingresos	Entre grupos	3,225	1	3,225	2,391	,123
	Dentro de grupos	469,292	348	1,349		
	Total	472,517	349			
Religión	Entre grupos	,488	1	,488	1,950	,164
	Dentro de grupos	84,510	338	,250		
	Total	84,997	339			

Tabla 6.58: ANOVAS Y=Conducta decesos X=Perfil psicográfico (no significativas)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Optimista	Entre grupos	,094	1	,094	,163	,686
	Dentro de grupos	200,960	348	,577		
	Total	201,054	349			
Confiado	Entre grupos	,125	1	,125	,179	,673
	Dentro de grupos	243,372	348	,699		
	Total	243,497	349			
Terco	Entre grupos	2,080	1	2,080	2,808	,095
	Dentro de grupos	257,808	348	,741		
	Total	259,889	349			
Supersticioso	Entre grupos	,626	1	,626	,762	,383
	Dentro de grupos	285,743	348	,821		
	Total	286,369	349			
Ahorrador	Entre grupos	,901	1	,901	1,220	,270
	Dentro de grupos	256,916	348	,738		
	Total	257,817	349			
Individualista	Entre grupos	1,029	1	1,029	1,246	,265
	Dentro de grupos	287,328	348	,826		
	Total	288,357	349			
Realista	Entre grupos	,046	1	,046	,109	,741
	Dentro de grupos	146,208	348	,420		
	Total	146,254	349			
Egoísta	Entre grupos	,225	1	,225	,439	,508
	Dentro de grupos	178,429	348	,513		
	Total	178,654	349			
Aceptación neutral	Entre grupos	,068	1	,068	,193	,661
	Dentro de grupos	122,492	348	,352		
	Total	122,560	349			
Aceptación de escape	Entre grupos	3,159	1	3,159	3,656	,057
	Dentro de grupos	300,616	348	,864		
	Total	303,774	349			

Evitación de la muerte	Entre grupos	,046	1	,046	,043	,836
	Dentro de grupos	369,728	348	1,062		
	Total	369,774	349			
Miedo a la muerte	Entre grupos	,554	1	,554	,552	,458
	Dentro de grupos	349,263	348	1,004		
	Total	349,817	349			
Nunca asumo riesgos	Entre grupos	,100	1	,100	,163	,687
	Dentro de grupos	213,568	348	,614		
	Total	213,669	349			
Vivo el presente	Entre grupos	,000	1	,000	,000	,982
	Dentro de grupos	247,714	348	,712		
	Total	247,714	349			
Me gusta planificar	Entre grupos	,015	1	,015	,020	,888
	Dentro de grupos	256,914	348	,738		
	Total	256,929	349			
El riesgo es necesario	Entre grupos	,063	1	,063	,099	,753
	Dentro de grupos	221,105	348	,635		
	Total	221,169	349			

## ANEXO II: Ficha técnica GD 1

En este anexo se comentan datos cuantitativos y cualitativos extraídos de la primera técnica cualitativa para la investigación realizada en grupo. Atiende a las particularidades psicológicas de los participantes que se plasman en sus discursos y muestran sus motivaciones y opiniones sobre el tema objeto de estudio.

### All.1. Estructura grupal observada en el GD1

A través de la moderación y observación del grupo se extraen las siguientes conclusiones:

- a. Los participantes no conocían el tema a priori, ni se conocían íntimamente entre sí. El lugar escogido era desconocido para ellos.
- b. Solo 2 participantes (C y F) habían participado en este tipo de dinámicas, aunque con otro objeto de estudio, por lo que al grupo le cuesta iniciarse. En términos generales es un grupo cordial, ya que en el transcurso de la dinámica no hay grandes discrepancias y éstas son respetadas sin entrar en conflicto.
- c. El tema les es lejano y extraño, la información que tienen está basada en relatos de experiencias de otros consumidores de seguros (puede ser debido a que ninguno está independizado, como ellos comentan). Por lo que su discurso es más bien de carácter normativo. Según se van adentrando en el seguro de decesos, el tema les parece anecdótico,

- pues es algo de lo que apenas han reflexionado y comentan el tema como si fuese imposible que les sucediese ahora. Su línea de pensamiento se caracteriza por ser oportunista y aprovechar el presente.
- d. El objetivo común es aprender a cerca del tema que les es desconocido con la opinión del resto y garantizar una tarde entretenida (por lo que no se suelen increpar). Con el paso del tiempo se observa que 2 participantes casi monopolizan el grupo, llegando a ser considerados expertos por el resto (ambos son enfermeros) y apoyándose el uno al otro.
  - e. Son pocos participantes los que olvidan la presencia de la moderadora, intentando que se posicione o dé datos. Sin embargo, la dinámica empieza a fluir mejor tras el relato de una participante a cerca de sus últimas voluntades, tomándose lo con humor.
  - f. Hay que destacar la aportación desigual de los participantes. Tres participaron en menor medida (B, C y D), cuyos discursos eran más enriquecedores al basarse en la reflexión e imaginación.
  - g. En general se observa que los discursos de cada participante están muy influenciados por su estado de no independizados, relacionado con la edad. También sus estudios, ya que hacen referencia a estos para sus argumentos. Por último, hay que recalcar que los que se definen como cristianos (A y C) tratan de manera más emocional y menos práctica el tema de la muerte.

## All.2. Interacciones más relevantes en el GD1

Para observar las interacciones entre los participantes se han elaborado dos matrices simétricas en las que se contabilizan las interacciones y se clasifican según su naturaleza. A partir de estos datos se extrae que:

- a. Las discrepancias son residuales ya que los participantes suelen estar de acuerdo unos con otros. Predominan las interacciones de apoyo ya sea por cordialidad o por desconocimiento en profundidad del tema, más frecuentemente que por apoyos sólidos. Seguidas de las interacciones de apreciaciones, preguntas y cambios sutiles de tema por su ambición de completar su información sobre el tema y referenciar temas más allá del tema principal.

- b. La relación positiva más fuerte se da entre A y E que se apoyan mutuamente y se completan los discursos, dando ejemplos sobre cómo se resuelven ciertos problemas en el ámbito de la sanidad pública. Aunque E se caracteriza por ser el más cordial de todos y el que más se relaciona. Por otro lado, la relación menos afín es la de C y F cuyas discrepancias se basan en 2 puntos de vista alternativos en cuanto la aversión al futuro. A pesar de esto, todas las relaciones cuentan con un balance positivo.
- c. Hay que recalcar que C es el que menos interacciona y el que más interacciones negativas tiene respecto al total. Esto puede deberse a que es el único que opina claramente que prefiere evitar el tema y su postura es seria.
- d. Las interacciones de D también son escasas. Esto se puede deber al tratarse de la benjamina del grupo o su primera vez en participar en este tipo de dinámicas, sus interacciones buscan la confirmación de sus hipótesis (nunca se proclama con argumentos definitivos).

Tabla 6.19: Número de turnos de palabra

A	B	C	D	E	F	M
252	160	82	126	275	146	116

Tabla 6.20: Número de interacciones entre participantes

Participantes	A	B	C	D	E	F
A	x	60	24	35	125	41
B	60	x	24	26	74	25
C	24	24	x	19	21	28
D	35	26	19	x	66	30
E	125	74	21	66	x	69
F	41	25	28	30	69	x

Tabla 6.21: Interacciones según afinidad entre participantes

	A	B	C	D	E	F	Totales
A	x	25 3 32	6 2 16	17 1 17	64 0 61	15 1 25	127 7 152
B	25 3 32	x	11 0 13	11 0 15	53 0 21	14 1 10	114 4 91
C	6 2 16	11 0 13	x	13 1 5	8 0 13	12 3 13	50 6 60
D	17 1 17	11 0 15	13 1 5	x	45 0 21	15 1 14	101 3 70
E	64 0 61	53 0 21	8 0 13	45 0 21	x	42 1 26	212 1 142
F	15 1 25	14 1 10	12 3 13	15 1 14	42 1 26	x	98 7 88
							702 28 603

- Se apoyan o están de acuerdo en un mismo tema
- Difieren de opinión
- Hacen apreciaciones, preguntas o cambian sutilmente de tema
- x No hay interacciones

### All.3. Análisis de los roles de los participantes del GD1

Según Martínez (2008;377-380), existen 9 prototipos de participantes según sus interacciones con otros participantes y el moderador, cómo tratan el tema y la realidad externa. Se ha decidido caracterizar a los participantes según esta clasificación<sup>19</sup> y a las tablas y gráficos incluidos en el anexo. Por tanto:

- A es considerado “Líder natural” y “Cabezota”: Puede que por tratarse de la participante de mayor edad adopte esta postura de líder, ya que además de ser una de las más activas, a menudo invita a que el resto participen, escucha y complementa los discursos de los demás. Las expresiones que más utiliza son afirmativas y son más de un 10% de su discurso: “sí”, “claro”, “ya”, “eso”, “es verdad” ... Sin embargo, se dan ocasiones en las que sus valores morales y conocimientos anclan sus opiniones.

#### Discursos 6.22: Rol de A GD1

<p>A: <u>Hasta que no te vas a independizar y eso... es que aquí ¿estamos alguno independizado?</u>  C: Yo no.  D: Yo no.  F: Nada.</p> <p style="text-align: right;">(GD1:66)</p>	<p>A: De riesgos laborales también se encargan ahí de, de si tienes algún problema si te pinchas o algo... de eso.  E: Paliativos.  C: No, pero el departamento de protección de riesgos laborales...  A: <u>Eso es otra cosa ¿no?</u>  C: Claro, se preocupa de... que esté todo en orden, tema de EPIs y demás para que no te pinches. Al final si tú te pinchas a lo mejor el departamento va a hacer una investigación de: por qué te has pinchado, pero al final va a hacer la investigación para que no les denuncies y, y salvar el, el muerto por así decirlo.  A: <u>No ¿no? yo creo que no, eh.</u></p> <p style="text-align: right;">(GD1:71)</p>
--	--

- B podría ser ejemplo de “Narcisista”: La palabra “yo” representa el 4% de su discurso, mientras que en otros participantes no aparece. Intenta captar la atención de los participantes con humor y basándose en su experiencia, ya que es la única participante que ha contratado un seguro más allá del de hogar o vida.

#### Discursos 6.23: Rol de B GD1

<p><u>¿NUNCA NADIE HABÉIS OÍDO HABLAR DE ESTE TIPO DE SEGURO?</u>  D: <u>¿Puedes repetir el nombre? DE DECESOS.</u></p>
---

<sup>19</sup> Pudiendo haber perfiles con personalidades mixtas.

<p>B: <u>Decesos porque cesas.</u> (risas)</p>	(GD1:81)
<p>A: <u>Bueno yo sí que he pensado, eh siempre he dicho, pero es que hace mucho que no lo, lo tengo que volver a pensar... que me gustaría que me incineraran y que echaran las cenizas en el Pisuerga.</u> (risas) A: <u>En una, en una zona que hay que me gusta.</u> D: <u>Ya sabemos por qué está el río así de sucio.</u> (risas) E: <u>Sí.</u> A: <u>Lo digo en serio.</u> B: <u>Podía haber dicho el Esgueva, cuidado.</u></p>	(GD1:92)

- C encaja en “Cabezota” y “Personalidad contradictoria”: Tiene una opinión cerrada sobre la muerte y es la evitación del tema, por eso es por lo que a menudo no está de acuerdo con nadie. Repite “pero” 20 veces en todo su discurso y su actitud hacia los seguros difiere radicalmente según sea de coche o de salud.

Discursos 6.24: Rol de C GD1

<p>¿CUÁNDO LLEGUÉIS A CASA LES VAIS A CONTAR A VUESTRA GENTE... ESTO Y VAIS A ABRIR UNA CHARLA? O... A: <u>Sí.</u> F: <u>Seguramente, seguramente.</u> E: <u>Sí.</u> D: <u>Seguramente.</u> O ¿VAIS A PREFERIR OMITIR EL TEMA, ES UNA COSA QUE EN VUESTRA CASA NO SE HABLA? C: <u>Ah pues yo no.</u> Yo no lo voy a hablar esto con nadie. No es un tema del que me apetezca hablar, ni en casa, ni fuera de casa. (risas) C: <u>Yo respeto, pero...</u> yo me llevo una tarde, me voy a llevar una tarde entretenida, me voy merendado, pero... (risas) C: <u>Ya está, no y punto.</u></p>	<p>C: <u>Pues yo lo veo al revés. Yo en el caso de que en un futuro me compre un coche, lo primero que contrataría sería el seguro, cuando el coche esté todavía nuevo e impoluto. No voy a esperar a que esté viejo y empiece a dar problemas o cualquier otra cosa, porque al final también el seguro te ayuda a mantener el buen estado de lo, de lo que asegures. Al final, te da esa tranquilidad.</u> (...) C: <u>Yo creo que va a ser poco útil en contadas ocasiones. Sobre todo porque del seguro que más hemos hablado, el de salud y de momento hasta donde yo os veo os veo a todos muy sanos... y entonces no sé, yo me planteo: “¿Para qué voy a pagar un seguro si de momento no, no tengo ni intención de ponerme malo?”, entonces al final, independientemente del precio, sea 5 sea 100, no voy a pagar algo que no voy a... o que creo que no me va a servir.</u></p>
(GD1:101)	(GD1:75)

- D es un caso claro de “Tímido”: En su discurso recurre a “supongo que” y “la gente” con normalidad. Su participación en palabras es la menor y sus interacciones son de las más bajas. En pocas ocasiones da su opinión y cuando lo hace busca el refuerzo positivo del grupo.

Discursos 6.25: Rol de D GD1

D: No sé igual para, que no sea un tema tan tabú, si empezamos a hablar más sobre ello. A ver, no digo que todos los días, a la hora de la comida...

E: Claro.

D: Le preguntes si se ha hecho el seguro.

(risas)

D: Pero, si, en plan, pues al salir de aquí, igual que te pregunten: "Ah y ¿qué tal? ¿qué has hecho?" no sé qué, digas: "Pues mira hemos estado hablando de esto, ¿tú qué opinas?"

E: Claro.

D: Porque si al final todo el mundo nos callamos y lo interio-, interiorizamos pues va a seguir siendo un tema tabú.

B: (Lo de siempre.)

A: Claro.

E: Yo creo que se debería de normalizar.

B: Yo creo que debería normalizarse más.

D: Claro.

(GD1:101)

- E entra en la categoría "Sabelotodo": Sus conocimientos sobre el funcionamiento de estos casos en la sanidad pública van más allá de los de A y aquellos de cultura general, dotan a E de un gran bagaje y le hacen protagonista. Además, él está dispuesto a compartir toda esa información con el grupo para informarles. "Es que" y "creo que" son unas de las formas léxicas que más utiliza para completar discursos.

Discursos 6.26: Rol de E GD1

E: Los músicos también, los instrumentos de los que se dedican profesionalmente... los instrumentos que trabajan en orquesta y tal, sí que tienen seguros por sí... pasa cualquier cosa pues, al instrumento, pues tienes seguro y se lo cubre.

(GD1:69)

E: A mí me eso me lo han explicado en Historia. Que antes ponían una, bueno antiguamente una campanita....

B: Sí.

E: Atada al dedo, porque claro. Ahora sé si...

A: Hala.

E: Que, porque ahora son 24 horas que se deja en autopsia o así, porque puede... no sé cómo se llama, pero, sí que, que como que no están muertos en realidad.

A: Ajá.

E: Que, a lo mejor, las pruebas que les hacen...

B: Sí.

E: Que por protocolo cuando muere alguien, puede dar todas negativas, ah vamos positivas de qué está muerto, pero a lo mejor, pues no.

A: Mm.

E: Entonces, sí, sí antiguamente se ponía, a mí me lo explicaron lo de la campanita, porque a veces levantaban los ataúdes y había como arañazos.

A: ¡Hala!

E: Muy turbio todo.

A: ¡Hala fíjate!

E: A mí me lo contaron a mí en Historia.

A: Muy interesante.

E: Se me quedó grabado, una cosa... sí, sí.

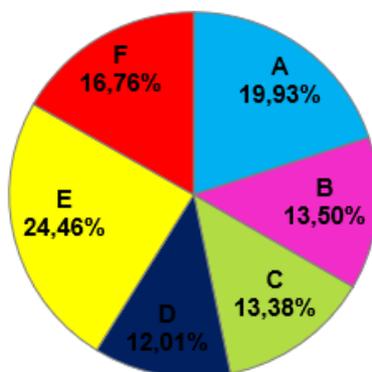
(GD1:91)

- F es considerado “Manipulador” y “Narcisita”: Sus conocimientos como estudiante de Marketing e Investigación de Mercados le son útiles para manejar la dinámica, estudiando en que orden hablar y qué decir. Intenta dejar a la moderadora en evidencia de forma sutil, con preguntas o expresiones técnicas. Por otro lado, al igual que B utiliza su ingenio para llamar la atención.

Discursos 6.27: Rol de F GD1

<p>¿CREÉIS QUE HAY COMO UN PERFIL PSICOLÓGICO, EN LAS PERSONAS QUE TIENEN UN SEGURO? QUE TENGAN COMO UNA PERSONALIDAD DETERMINADA O... LAS PERSONAS QUE COGEN UN SEGURO SON GENTE NORMAL CUALQUIERA. MÁS ALLÁ DE LA EDAD O SI TIENEN RENTA SUFICIENTE.</p> <p>F: Gente que sea más aversa al riesgo, que piensen: “Ay es que si puede pasar esto o que puede pasar aquello” y prefieran estar cubiertas.</p> <p>(GD1:72)</p>	<p>F: Bueno para traerlo de vuelta un poco al hospital, <u>antes de que nos vayamos al pozo ese...</u></p> <p>(risas)</p> <p>(GD1:88)</p>
<p>F: <u>¿Hay algo que sea obligatorio a parte del de coche, a parte del de hogar? ¿solo esos dos?</u></p> <p>QUE YO SEPA... VOSOTROS ¿CREÉIS QUE ALGUNO DEBERÍA SER OBLIGATORIO? A PARTE DEL DE COCHE Y HOGAR.</p> <p>F: Más allá de eso yo creo que no, personalmente yo creo que no.</p> <p>(GD1:74)</p>	<p>C: A lo mejor, hay una red, por tema legal, tienes que dejar dos tercios de tu, de tus cosas a tus descendientes. Hay una región de España, no me acuerdo cuál, en la que puedes dejar, puedes disponer libremente del 100% de tus cosas y dejárselo a quien quieras. A lo mejor una excursión a este país empadron-, uy este país, está región, empadronarte y que te cubran hacer el testamento, podría ser interesante.</p> <p>(risas)</p> <p>F: Sí porque son, es Madrid, Barcelona o Valencia, una de las tres, así que...</p> <p>C: No me acuerdo.</p> <p>F: <u>Encima puedes pasar un fin de semana en la playa.</u></p> <p>(risas)</p> <p>(GD1:106)</p>

Gráfico 6.28: Porcentaje de participación de cada participante



#### All.4. Necesidades sentidas por el GD1

Atendiendo a las formas léxicas, la estructura más repetida es “yo creo que” representando un 6% del *Verbatim*, lo que acentúa el matiz dubitativo, junto con “que la gente” reflejando que sus argumentaciones se basan en lo que han oído, ya que no tienen experiencia propia. El grupo comentó en varias ocasiones que el tema no les era familiar (a priori no caían en la cuenta del seguro de decesos y no lo identificaban con ese nombre), incluso tabú y se propusieron tratarlo más a menudo en su vida diaria dentro de su círculo más cercano.

“Seguro de vida” es otra de las formas populares que supera a “seguro de decesos”, ya que los participantes no ven diferencia entre ambos al principio y prefieren recurrir a lo que más conocen para ejemplificar acciones potenciales. Tal vez hubiese sido interesante enunciar los temas con datos e información sobre la contratación de seguros, coberturas, precios aproximados, testamentos... Aunque esto hubiese limitado parcialmente su capacidad imaginativa, podría haber dado lugar a conflictos a favor y en contra de ciertos seguros.

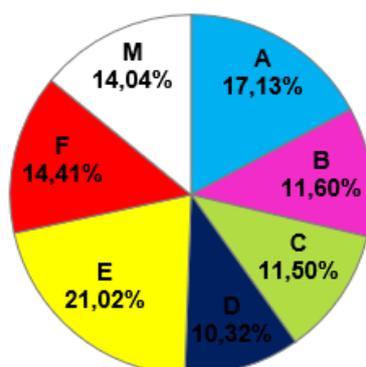
#### All.5. Análisis del moderador en el GD1

La moderadora participa más de lo esperado ante los silencios y la escasez de iniciativa y conflictos en el grupo. Aparece en más ocasiones que C (véase *Gráfico 6.29*) y en cantidad de palabras supera a 3 participantes (B, C y D) al tener que concentrar en un turno de palabra suficientes apreciaciones, sinónimos o ejemplos para presentar cada tema evitando malentendidos.

Ejerce una figura paternalista, les ayuda y anima a quedarse sin comentar algo. Aunque una vez hechas sus intervenciones o aclaraciones deja al grupo elucubrar sobre los temas interfiriendo muy poco.

Como puntos a mejorar, se destaca la comunicación no verbal (que puede delatar las posiciones de la moderadora e influenciar a los participantes) y la baja flexibilidad en la conducción de la dinámica, ya que apenas se desliga de la estructura del guion previo.

Gráfico 6.29: Porcentaje de participación de participantes y moderador



#### All.6. Comentario personal del GD1

La dinámica se llevó a cabo de forma educada por parte de todos los participantes, aunque esto unido al desconocimiento y a una muestra de discursos muy parejos, contribuyó a que no se observaran conflictos enriquecedores.

El participante C fue el único que tenía una actitud manifiesta más evasiva de cara a la muerte y favoreció el conflicto y entendimiento de ambas posturas.

Debido al reclutamiento no aleatorio por cuotas (buscando distintas edades de jóvenes y equilibrio en sexos), el grupo era más homogéneo que los participantes del GD 2. Se echó en falta un discurso joven con experiencias personales más cercanas a la contratación de seguros de forma activa y participación en gestión de funerales. Incluso de discursos más religiosos (la muerte como la puerta a una vida mejor) o suicidas (la muerte como cese del sufrimiento mundano). Aunque esto facilitó que expresasen cifras de coste hipotéticas o posibles innovaciones dentro del mercado, que son muy interesantes de analizar.

#### All.7. Tecnicismos utilizados

En este apartado se aglutinan algunos términos técnicos relacionados con el tema objeto de estudio y que los participantes utilizan:

Encarnizamiento terapéutico: El llamado “encarnizamiento terapéutico” es una expresión coloquial –popularizada por los medios de comunicación social, en las lenguas románicas-, que traduce de manera parcial, aunque expresiva, el

término más académico de “distanasia”, palabra de origen griego que significa “muerte difícil o angustiosa”.

Contencioso administrativo: Jurisdicción a través de la cual se resuelven las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos o entidades frente a la Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas, de los Ayuntamientos y demás organismos públicos.

Sacyl: Nombre institucional atribuido al servicio de sanidad de Castilla y León.

EPIs: Equipos de Protección Individual, que garantizan la seguridad y salud de los empleados en el trabajo.

Sacyr: Grupo internacional y diversificado que actúa en el área de servicios entre otros.

### **ANEXO III: Ficha técnica GD 2**

En este anexo se comentan datos cuantitativos y cualitativos extraídos de la primera técnica cualitativa para la investigación realizada en grupo. Atiende a las particularidades psicológicas de los participantes que se plasman en sus discursos y muestran sus motivaciones y opiniones sobre el tema objeto de estudio.

#### **AIII.1. Estructura grupal observada en el GD2**

A través de la moderación y observación del grupo se extraen las siguientes conclusiones:

- a. Los participantes no conocían el tema a priori y se conocían como vecinos, aunque ninguno de ellos ha vivido bajo el mismo techo. El lugar escogido era conocido para ellos.
- b. Ningún participante había participado en grupos de discusión, pero a pesar de ello participaron activamente. Sí que es cierto que les resultaba difícil no solaparse (a pesar de que se les recordó al inicio) y unido a otros factores dificultó la captación de sus discursos. La estructura “yo creo que” representa un 5% de la dinámica, que está llena de apreciaciones y cambios de tema para dar importancia a las experiencias propias de cada participante. A diferencia del GD 1, sí que

- existen dos líneas discursivas alternativas en cuanto a la actitud hacia el seguro (B en contra y G a favor), sin perder el respeto entre bandos.
- c. Han oído hablar del tema, han contratado sus seguros, les han contactado expresamente distintas aseguradoras, algunos tienen el seguro de decesos o el testamento, han reflexionado sobre su funeral y muchos de ellos han gestionado uno. Les caracteriza su personalidad solidaria, pues parecen poner por delante de su bolsillo el bienestar de familiares o terceros. Sin embargo, al llegar a las preguntas relacionadas con la muerte se observa que la energía de participación disminuye. Todos ellos son conscientes de que la muerte puede llegar en cualquier momento y la sensación que transmiten es de resignación.
  - d. El objetivo común es desvelar la finalidad de la dinámica y ofrecer opiniones que sean secundadas por la mayoría. A lo largo de la dinámica se van alzando dos discursos contrarios basados en la experiencia, que son encabezados por B y G y a los que se suman otros participantes alternativamente.
  - e. Los participantes buscan a la moderadora al dar por terminada una conversación para conocer la siguiente pregunta o para contrastar aspectos dudosos. Es por lo que los silencios previos a las preguntas son habituales.
  - f. Existe dualidad entre los participantes: unos son mucho más activos que otros. La mayoría del discurso es capitaneado por B y G con distintas líneas argumentativas. Cuatro participantes (C, D, E y F) aparecieron menos de lo esperado, limitándose a apoyar al resto sutilmente y ofreciendo pocos o breves relatos a cerca de sus experiencias. A y H preferían relatar sus experiencias para el conocimiento del resto, más que para usarlas como argumentos.
  - g. En general se observa que los discursos de cada participante están muy influenciados por su edad. Por ejemplo, C y D son los participantes de mayor edad y ambos tienen seguro de decesos. A diferencia de los participantes del GD 1, referencian asiduamente a la familia y a los demás (esto se puede deber a la moral cristiana, ya que la mayoría se identifican con esta religión o al ser habitantes de un pueblo pequeño).

### AIII.2. Interacciones más relevantes en el GD2

Para observar las relaciones entre los participantes se han elaborado dos matrices simétricas en las que se contabilizan y se clasifican según su naturaleza. A partir de estos datos se concluye que:

- a. No es un grupo agresivo, aunque sí que se manifiestan ciertas divergencias. Pese a esto, el grupo se caracteriza por realizar interacciones para matizar los comentarios de otros o confirmar su veracidad. Una vez que un discurso es apoyado por la mitad del grupo, el tema cesa.
- b. Los que más interactúan entre sí son B y G, que a pesar de que difieren en cuanto a su actitud hacia el seguro, están de acuerdo en otros aspectos secundarios. Ambos son los que más interacciones negativas tienen con el resto y los que más se relacionan con el resto, sobre todo para defender su postura. E podría considerarse como la participante que más apoya y evita el conflicto, pues sus discrepancias son mínimas y solo se dan con dos participantes.
- c. Por su parte, C es quien menos se lanza a exponer su opinión, apareciendo menos incluso que la moderadora. La mayoría de sus intervenciones se dan con B al que apoya, con D que comparte la experiencia de tener contratado el seguro de decesos y con G con quién suele diferir más.
- d. Casos como el de A representan la tónica del grupo. Con más interacciones de apreciaciones, cambios de tema o preguntas, buscando llamar la atención sobre las experiencias personales. Los apoyos vienen dados tras un respaldo de estas.

Tabla 6.30: Número de turnos de palabra

A	B	C	D	E	F	G	H	M
200	255	90	132	125	179	252	149	104

Tabla 6.31: Número de interacciones entre participantes

Participantes	A	B	C	D	E	F	G	H
A	x	54	20	32	26	41	60	30
B	54	x	24	30	27	67	92	38
C	20	24	x	24	7	19	25	14
D	32	30	24	x	21	28	34	24
E	26	27	7	21	x	44	34	26
F	41	67	19	28	44	x	51	25
G	60	92	25	34	34	51	x	54
H	30	38	14	24	26	25	54	x

Tabla 6.32: Interacciones según afinidad entre participantes

	A	B	C	D	E	F	G	H	Totales
A	x	25 3 26	9 1 10	17 0 15	8 0 18	13 0 28	21 1 38	19 0 11	112 5 146
B	25 3 26	x	9 1 14	15 1 14	16 0 11	30 2 35	47 1 44	14 3 21	146 11 165
C	9 1 10	9 1 14	x	13 0 11	2 0 5	8 0 11	9 3 13	5 0 9	55 5 83
D	17 0 15	15 1 14	13 0 11	x	12 1 8	14 0 14	16 3 15	11 0 13	98 5 90
E	8 0 18	16 0 11	2 0 5	12 1 8	x	26 3 15	25 0 9	16 0 10	105 4 76
F	13 0 28	30 2 35	8 0 11	14 0 14	26 3 15	x	29 0 22	13 1 11	133 6 136
G	21 1 38	47 1 44	9 3 13	16 3 15	25 0 9	29 0 22	x	29 3 22	176 11 163
H	19 0 11	14 3 21	5 0 9	11 0 13	16 0 10	13 1 11	29 3 22	x	107 7 87
									932 55 946

- Se apoyan o están de acuerdo en un mismo tema ▪ Difieren de opinión
- Hacen apreciaciones, preguntas o cambian sutilmente de tema x No hay interacciones

### AI.3. Análisis de los roles de los participantes del GD2

Según Martínez (2008;377-380), hay 9 tipologías distintas de participantes basadas en su relación con otros participantes y el moderador, cómo tratan el tema y la realidad externa. Se ha decidido caracterizar a los participantes según esta clasificación (al igual que en el GD 1) con ayuda de las tablas y gráficos incluidos en este anexo. Por tanto:

- A es considerado “Cabezota”: Este matiz aparece en ciertos momentos, no es constante. Tras el relato de una experiencia sobre terceros, hace juicios de valor sólidos. Su intención es convencer a los demás y que conozcan su postura, pero que no se la rebatan. La estructura “tienes que” es repetida 10 veces a lo largo de su discurso, enfatizando este rol.

Discursos 6.33: Rol de A GD2

A: La residencia donde trabajé, todo el mundo tenía Santalucía y, además, cuando cobraban apartaban lo del seguro como que era sagrado. O sea que, cuantas veces habré dicho: “Anda.”, has pagado le decía yo: “has pagado el entierro 50 veces ya.” Una señora con 90 años que dice que estaba desde los 20 años pagando el...  
 C: Ah.  
 F: Ya ves.  
 A: Y era de Rodilana y dice: “Ya, pero yo no quiero cargar nada a mis sobrinos, yo quiero tenerlo todo pagado”.  
 F: Yo sí.

<p>E: Bueno en ese caso.  A: Y bueno lo, le, bueno <u>le esperaban al señor de Santalucía o a la señora, como que era ya de la familia, o sea, lo pagaban con gusto ¿sabes?</u>  C: Después de 60 años, ya había pagado 3.  F: Claro, (si no aprende...)  E: Lo que pasa es que, si no quería quedar nada a los sobrinos, a mí me parece bien.  A: <u>No y luego decía, decía: "Todos los años eh, sube, todos los años lo van subiendo, todos los años lo van subiendo."</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:157)</p>
<p>Y ¿QUÉ OPINÁIS DE ESAS PERSONAS QUE NO LO QUIEREN HACER?  G: Ah pues yo lo respeto.  C: (...)  B: Hombre.  A: <u>Es respetable...</u>  D: (...)  F: Lo respeto, cada uno hace...  A: <u>Él sufrirá sus consecuencias, pero...</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:194)</p>

- B reúne características de “Cabezota” y “Líder natural”: Su línea argumental es el rechazo hacia los seguros, pero a diferencia de A las decisiones de terceros sobre seguros le parecen respetables. Su opinión se basa en las malas experiencias pasadas y no cree que haya aseguradoras fiables. También en muchas ocasiones alude al grupo y refleja sus opiniones, dirige el bando antiseuros. Es el que más habla en toda la dinámica y se fundamenta en experiencias de terceros y en las suyas propias, siendo utilizada la palabra “yo” el 3% de las ocasiones.

Discursos 6.34: Rol de B GD2

<p>B: Yo tengo los imprescindibles, <u>los que me obligan, casi por... por ley. Si no, yo no creo en los seguros.</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:118)</p>	<p>B: Pero a lo mejor, no es tanto como, mm, como, como a lo mejor <u>creemos. ¿Verdad que sí? Hay mucha gente que va buscando a que te, le den un golpe...</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:136)</p>
<p>B: Yo vamos, <u>lo tengo muy claro, y con, a mí el funeral mínimo, mínimo, mínimo, mínimo... y luego, cuando eso, chisquen y fuera.</u>  (...)  B: <u>Yo llevo muchísimos años pensando lo mismo. Porque no sé ni cómo son, no sabes ni cuándo te va a tocar, o sea, el que, el que la familia sepa lo que piensas y lo que quieres que hagan contigo, pues lo tienes que tener muy claro desde, desde el principio... el que no tenga, pues oye, pero yo llevo muchos años ya pensando lo mismo.</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:167)</p>	<p>G: Puede pasar.  B: De unas casas de las de ahora, de <u>tu casa, o la de C, o las casas como las de H todas estas casas más...</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:147)</p>

- C encaja en “Perezoso” y “Personalidad contradictoria”: Es de los que menos habla y el que menos interactúa. Aparece para dar su opinión o

contar experiencias propias, cuando se alude a él. Apoya con monosílabos a B y parece que su baja participación se debe a que deja en B el peso de su discurso. Por otro lado, a pesar de tener el seguro de decesos y no estar insatisfecho con él, le parece ridículo que otros lo hagan.

*Discursos 6.35: Rol de C GD2*

<p><i>B: Lo que sí que es cierto, es que las personas que viven en pisos y en cosas de esas, lógico, tienen que tener un seguro, porque ya no dependen de ellos solos... de lo, su casa, ya depende de la casa del vecino, le cae una gotera...</i>  <i>C: <u>Mm.</u></i>            (GD2:120)</p>	<p><i>C: Hay familias que tienen a todos los hijos y pagando el seguro de, par-, de muertos pa-, hasta el día en que se cansen.</i>            (...)  <i>LOS QUE LE TENÉIS HECHO ¿POR QUÉ LE HICISTÉIS? ¿QUÉ VENTAJAS LE VEIS?</i></p>
<p><i>B: Y si es cosa de poco pues a lo mejor...</i>  <i>C: <u>Sí.</u></i>            (GD2:145)</p>	<p><i>C: <u>Una especie de seguridad</u>, pero que lo que decía A, cada m-, <u>cada año el precio sube</u>, no mucho, pero está subiendo.</i></p>
<p><i>B: Pues haces el que quieras, o sea que lo quieres modificar, lo modificas, pero cuanto antes lo tengas mejor porque... lo que estamos diciendo, no sabes cuándo te van a pasar las cosas.</i>  <i>C: <u>Sí.</u></i>            (GD2:190)</p>	<p>(GD2:159)</p>

- D y E son el prototipo “Tímido”: Entre las dos no llegan al 10% de palabras con respecto al total. Ambas reaccionan con apoyos breves y no suelen matizar las aportaciones del resto. Por su parte, D aparece más al tratar el tema del seguro de decesos por tenerle contratado. Está satisfecha con él ya que tuvo una buena experiencia con el funeral de su marido.

*Discursos 6.36: Rol de D GD2*

<p><i>H: Es un rollo, porque por ejemplo fíjate, a L le robaron el ordenador del coche y lo denunciamos y vamos, fuimos con la denuncia a por, a hacer la denuncia y por no tener, dices: el nombre del ordenador, el tal y dice: “No, tienes que tener el código de atrás, de, l-, de, del número del ordenador.” y como no lo tenía, porque claro no lo tienes encima, no lo sabes, pero como l guarda todas las cajas de... aunque se ha, haga 100 años que tenemos la tele o lo que sea, pues claro bajamos a la bodega y teníamos la caja del ordenador de hacía 3 años, no 2 años, y entonces tuvimos que ir con la caja para que la policía hiciera la foto del código y nos dijo que es que no estábamos acostumbrados a hacer las fotos, o coger todos los códigos de detrás de las teles, porque tú no puedes ir a poner una denuncia a la policía diciendo: “Tengo una tele Sony de 50”. no les vale. Tienes que decir que número de tele tienes...</i>  <i>D: <u>Mm bueno...</u></i>            (GD2:151)</p>
---

Por otro lado, la presencia de E es lineal. A menudo apoya las aportaciones de G a favor de los seguros o corroborando experiencias. Las estructuras “también” y “yo tampoco” figuran en un 3% de su discurso bruto.

Discursos 6.37: Rol de E GD2

<p>¿ALGUIEN, EH, ME COMENTA ALGO MÁS O...? ¿TODO CREÉIS QUE ES LO QUE HA COMENTADO G?</p> <p>B: Sí, sí yo por mi parte sí, más o menos.</p> <p>F: Sí.</p> <p>E: <u>Sí.</u></p>	(GD2:156)
<p>H: Pues yo sí que lo he pensado e incluso he pensado el dar el cuerpo a la ciencia, fíjate. Tienen mucho que estudiar.</p> <p>G: Pues tie-, es una buena opción también.</p> <p>H: Sí.</p> <p>E: <u>Sí también.</u></p>	(GD2:167)

- F es considerado “Perezoso” y “Sabelotodo”: Aparece menos de lo esperado y muchas de esas veces lo hace con consideraciones breves. Aunque interactúa bastante, sus conocimientos se deben a las experiencias propias que ha vivido con sus seguros e ilustra al grupo. Utiliza “es que” o “lo que pasa” frecuentemente para hacer matizaciones y en una ocasión usa la palabra riesgo de forma técnica.

Discursos 6.38: Rol de F GD2

<p>H: Es que es conveniente tenerle...</p> <p>F: <u>Es conveniente.</u></p> <p>H: Aunque estés en alquiler en un piso...</p> <p>F: <u>Claro.</u></p> <p>H: Porque el dueño del piso tiene alquilado el piso.</p> <p>F: <u>Claro.</u></p> <p>H: Yo lo digo por L, tiene alquilado el piso, pero luego a su vez, él, bueno mi cuñada que trabaja en AXA y tal, él a su vez tendría que tener su seguro a parte, porque el seguro del co-, del, del piso, el señ-, el del dueño, le va a reclamar luego al que vive ahí...</p> <p>F: <u>Claro.</u></p> <p>H: Que sufre un incendio y dice: “Vale, pero ¿qué has hecho?” aunque lo pague el seguro, pero luego lo reclaman.</p> <p>F: <u>Ya.</u></p>	<p>F: Y si ese día no había <u>tanto intensidad de aire</u> como ellos tienen un marcado, no entra.</p>
(GD2:128)	(GD2:125)
	<p>¿QUÉ SABÉIS DE ESTE SEGURO?</p> <p>G: Bueno, pues es para el traslado de...</p> <p>E: Cadáveres.</p> <p>G: De defunción en caso de...</p> <p>E: Sí.</p> <p>G: Que estés de viaje que tengan que trasladar el cadáver o los restos o de algún familiar, no sé si entra de toda la familia, depende de lo que tengas asegurado, si es para uno, u- o el cónyuge o el, también el, el titular y los traslados de cadáver y el enterramiento me parece, no sé si hay algo más.</p> <p>B: (Nada hija.)</p> <p>F: <u>El tanatorio.</u></p> <p>D: <u>El tanatorio.</u></p> <p>E: <u>El tanatorio.</u></p> <p>B: Normalmente todo.</p> <p>F: <u>Y incineración si quieres.</u></p>
	(GD2:156)

- G encaja como “Sabelotodo” y “Narcisista”: Comparte con el grupo cifras a cerca de las mensualidades de seguros y conoce tecnicismos como “daños estéticos”. Al igual que F, esto se debe a su propia experiencia, de la que

habla constantemente mencionando a su familia. La palabra “yo” se da 70 veces a lo largo de su discurso. Por eso y porque no suele aludir a otros participantes no es considerada “Líder natural” a pesar de que capitaneé el bando a favor de los seguros.

Discursos 6.39: Rol de G GD2

<p>B: <u>Es que yo tampoco sé, lo que ha-, lo, lo, lo mínimo que te puede...</u>  E: Yo tampoco.  B: <u>Costar un entierro, es que tampoco sé.</u>  G: <u>4000 y pico euros...</u>  C: Sí.  G: <u>Cuando mi madre.</u>  B: <u>No lo sé, pero bueno que, ya te digo que es que volvemos a las mismas...</u>  G: <u>No pasa nada.</u>  B: <u>Depende la cantidad de flores que quieras poner, depende el tipo de casa, de caja que quieras poner...</u>  A: <u>No, lo más sencillo.</u>  G: <u>Te hablo normal.</u>  A: Sí.  G: <u>Un término medio en féretro, 2 coronas hijos y nietos...</u>  D: Sí.  G: <u>Y las horas que está en el tanatorio, pues lo bueno, lo que vean, no, no s-, no se nos ha salido del tiesto...</u>  A: Sí.  G: <u>Una cosa normal.</u></p> <p style="text-align: right;">(GD2:176)</p>	<p>G: <u>Pues yo no. Yo tuve una experiencia muy mala, con el cuarto de baño, que siempre habíamos tenido seguro y co-, y fue una, la verdad es que fue una, una pasada lo que me tocó pagar y no me dieron nada. Y cogí, y le quitamos.</u>  (GD2:121)</p> <hr/> <p>G: <u>No lo he leído, pues no tengo ni idea... No puedo opinar.</u>  A: <u>Yo no he leído nada tampoco sobre el tema.</u>  VOSOTROS SI TUVIERÁIS A UNA ASEGURADORA, CON ESTE TIPO DE SEGUROS, DELANTE ¿QUÉ LE RECOMENDARÍAIS QUE INCLUYERA? A MAYORES DE LO QUE YA HABÉIS COMENTADO ¿QUÉ CREÉIS QUE ESTARÍA BIEN QUE VINIERA EN ESTE SEGURO?  G: <u>Pues yo no sé, como no le tengo, no puedo comparar ni...</u>  (...)  G: <u>Ah pues no sé, no tengo ni idea. Ya te digo que como no he leído...</u>  (GD2:172)</p>
---	--

- H es “Sabelotodo”: A pesar de ser la participante de menor edad, sus experiencias vitales y formación superior le sirven para dotar de ejemplos a su discurso. También es de las pocas que comenta ideas para ampliar las coberturas del seguro de decesos. Su intención es informar al resto.

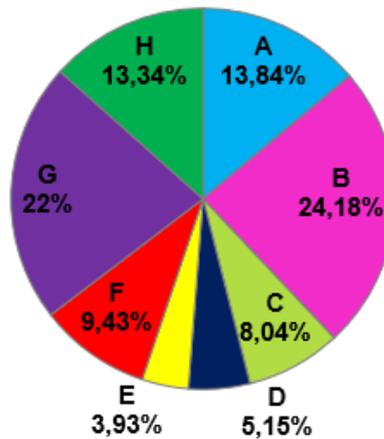
Discursos 6.40: Rol de H GD2

<p>A: <u>El Testamento Vital ¿no?</u>  H: <u>El Testamento Vital, sí.</u>  (...)  ¿LO CONOCÉIS TODOS?  G: Sí.  F: Sí.  H: <u>Sí.</u>  (...)  H: <u>Si hay gente que quiere que le incineren o que no, porque dicen que hay muchos casos, eh, se han visto en la tesitura de que los mismos hijos...</u>  B: <u>Luego...</u>  H: <u>Acaban peleando, porque claro...</u></p>
---

B: No están de acuerdo.  
H: Quiere la madre que lo ha dicho en palabra, que quiere que no le incineren o al revés y cuando llega el momento, pues hay la pelea esa de que si quieren...  
D: (...)  
H: Que no quieren y hay un, una pelea entre ellos. Entonces, cuando ya lo dicen claro, ven en el registro de Instrucciones Previas que es lo que quiere...  
A: Claro.  
H: Y eso se respeta como un testamento.

(GD2:186)

Gráfico 6.41: Porcentaje de participación de cada participante



#### AIII.4. Necesidades sentidas por el GD2

En cuanto al análisis léxico, se puede decir que es similar al del GD 1. Aunque en este caso hacen más referencias al seguro “de la casa” o “el del coche”. Se puede decir que, al preguntarles sobre seguros, ambos ocupan las primeras posiciones en cuanto a notoriedad espontánea, mientras que el de decesos le nombran de forma asistida la mayoría. Un hecho reseñable es que diferencian el seguro de vida del de decesos, al contrario que en el GD 1. Confirmaron también que se trata de un tema interesante, pero que no suelen hablar más allá de su entorno próximo.

Una de sus inquietudes más recurrentes era conocer el coste de las cuotas de los seguros que no poseían para poder argumentar totalmente su postura. Además, antes de comenzar, muchos no estaban convencidos de participar, por miedo a un desconocimiento total del tema (previo anuncio de este), aunque después la dinámica fluyó correctamente. Su ambición era conocer el propósito de la sesión, por lo que el paso a hablar sobre seguros de decesos pareció desmotivarles al no comprender el porqué del cambio.

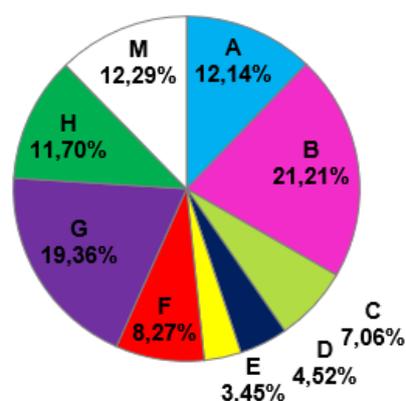
### AIII.5. Análisis del moderador en el GD2

La moderadora participa en mayor medida que muchos de los participantes. Esto se debe a que fue frecuente la repetición de preguntas, aclaraciones o ejemplos. Además, los silencios en los que buscaban la intervención de la moderadora eran más evidentes que en el GD 1. Solo B y G usan más palabras en sus discursos. También cabe destacar que la mayoría de las intervenciones del resto de participantes suelen ser frases breves.

En este caso se rige más por un estilo *laissez faire*, lanza los temas y desaparece hasta que se dirigen directamente a ella o los silencios son largos y constantes.

Haciendo autocrítica, se deberían mejorar las palabras que se escogen para evitar así continuas matizaciones y que los participantes comprendan los temas. Aunque en este segundo grupo su papel mejoró, aprovechando los discursos para cambiar el orden del guion según las necesidades del grupo.

Gráfico 6.42: Porcentaje de participación de participantes y moderador



### AIII.6. Comentario personal del GD2

En la sesión primó el respeto entre participantes, que a pesar de discernir en ciertas opiniones no se empeñaban (aunque tampoco solían llegar a un punto común). Sin embargo, el hecho de que tuviesen más bagaje en el mundo de los seguros que los participantes del GD 1 favoreció la aparición de opiniones y conflictos interesantes.

Los aspectos negativos de la dinámica vienen dados por factores externos e internos (de los cuales se asume la culpa) como:

- Reclutamiento: Se usaron carteles en el edificio de la Asociación y otros establecimientos concurridos del pueblo una semana antes de la sesión. En esta se podía apuntar cualquiera que cumpliera los requisitos:
  - Tener más de 50 años.
  - No convivir bajo el mismo techo que otro participante.
  - Mostrar una actitud activa durante la sesión y respetar el turno y opinión del resto.

El problema fue que en el momento de la realización solo había dos personas apuntadas, ya que no leyeron el cartel en su totalidad y se presentaron sin conocer los requisitos. A pesar de esto y al tratarse de una asociación, había gente dispuesta a participar. Por otro lado, una gran parte de personas permaneció en la sala, aunque por voluntad de los participantes y sabiendo que no debían interferir.

- Apariciones espontáneas: Ñ y otra persona aparecen tiempo después del inicio de la sesión y participan verbalmente o no, pensando que la dinámica es libre, pero son silenciados por el grupo. También, se escuchan ruidos por el tránsito a la sala continua y al abrirse las puertas.
- La mala acústica de la sala, unida a la pronunciación y voces bajas de los participantes y solapamientos (aspecto que se les recordó al inicio de la dinámica).

Sin embargo, los resultados de participación y los discursos que se obtuvieron fueron óptimos a la hora de encontrar motivaciones nuevas y diferencias con respecto al GD 1.

#### AIII.7. Tecnicismos utilizados

En este apartado se aglutinan algunos términos técnicos relacionados con el tema objeto de estudio y que los participantes utilizan:

Valor venal<sup>20</sup>: Cantidad equivalente al precio del vehículo previo siniestro, que la aseguradora paga al asegurado cuando no se sigue comerciando el modelo en el mercado.

---

<sup>20</sup> En el *Verbatim* se refieren incorrectamente a él como: valor banal.

Daños estéticos: Cobertura complementaria que satisface la reparación de los desperfectos estéticos del hogar derivados de una reparación o siniestro.

Muface: Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, es el organismo público encargado de prestar asistencia sanitaria y social al colectivo de funcionarios adscritos.

Unión Previsora y Nuestra Señora del Rosario: Aseguradoras sanitarias fuera del mercado actualmente con la misma razón social. La primera de ellas fue absorbida y ahora forma parte de la aseguradora AEGON. Siendo la segunda clausurada por delitos de estafa.

#### **ANEXO IV: Verbatim GD 1**

A continuación, se presenta la transcripción de la sesión de grupo realizada para este trabajo de investigación. Algunos extractos de este texto se han extraído para ilustrar los datos cuantitativos obtenidos por medio de la encuesta.

EMPIEZO A GRABAR, SI QUERÉIS PODEMOS EMPEZAR POR AQUÍ.

F: Vale, pues buenas soy F, tengo 25 años y estoy haciendo marketing igual que Julia, acabamos los dos este año yo ya estoy haciendo ya las Prácticas en una empresa y... y ya está.

E: Bueno yo soy E, tengo 21 años y estoy estudiando cuarto de enfermería y ahora pues con las prácticas en el Río Hortega y ya está.

D: Pues yo soy D, tengo 18 años y estudio Primero de ADE y poco más.

C: Yo soy C también, tengo 23 años y trabajo aquí en Valladolid en Recursos Humanos y conozco a Julia de toda la vida del pueblo.

B: Yo soy B, tengo 21 años y estudio historia.

A: Yo A, tengo 27 y soy enfermera, estoy ahora en el Río Hortega haciendo una reducción.

VALE EH, NO OS LO HE DICHO, PERO EH, AUNQUE HAYÁIS DICHO EL NOMBRE AHORA LUEGO OS DARÉ UNA HOJITA, CON UNA LETRA QUE SE OS VA A ASIGNAR PARA QUE SEA ANÓNIMO EN EL TFG Y PARA OTRAS PERSONAS QUE PUEDAN LEERLO ¿VALE?

A: Vale.

D: Vale.

DICHO ESTO, EL TEMA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN ES EL SEGURO Y QUIERO SABER SI CREÉIS QUE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA EN GENERAL SUELE TENER CONTRATADO UN SEGURO Y SOBRE TODO QUE PENSÁIS SOBRE LA GENTE DE VUESTRA EDAD.

C: ¿Seguro de qué tipo?

D: Eso iba a preguntar yo.

CUALQUIER TIPO DE SEGURO.

E: De coche.

B: De coche, de vida, de viaje...

D: Seguro de coche, de vida, de hogar...

F: De coche sí, porque hay que tenerlo obligatoriamente, pero más allá de eso...

A: Puff y ... ¿cuál eran las preguntas?

SI CREÉIS QUE EN GENERAL LA POBLACIÓN ESPAÑOLA SUELE TENER ALGÚN SEGURO.

A: Ajá.

INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO.

A: Vale pues eh, yo a parte del de coche no tengo ninguno más...

C: Yo que yo sepa en casa...

A: Ah bueno sí.

C: Está el seguro de coche, el de la casa y alguna vez sí que he oído a algún amigo que ha pedido algún préstamo le han obligado a hacerse un seguro de vida... que estoy seguro de que no de no ser obligado por el banco nunca se lo hubiera hecho.

F: Sí en los bancos cuando vas a pedir un crédito importante o una hipoteca siempre te meten... seguros por sí, para que no se queden ellos sin cobrar... que te suelen hacer descuento además lo contratas con nosotros y en vez de costarte tanto te cuesta menos... pero es por obligación.

A: Ajá.

D: Hombre supongo que la gente más joven tampoco piensa mucho en si se va a hacer un seguro de vida a no ser que sea obligatorio.

B: Si yo creo...

E: Claro también un patrón...

B: Yo creo que...

E: No, no dilo.

B: Tú, tú, tú dilo.

E: Que también muchas veces depende de sobre todo la gente joven a lo mejor pues de los padres también ¿sabes? que...

B: Si yo creo que también...

E: De momento todavía no han tenido la iniciativa.

A: Ya.

B: De los recursos económicos de la persona.

E: Mm también.

B: Si tienes pocos recursos económicos no te vas a hacer un seguro de vida.

A: Bueno, a lo mejor ahí te conviene un poco más, también ¿no?

E: Sí.

A: Pero claro...

E: Sí influirá en cómo se gestione también cada uno. Gente que a lo mejor tiene con no tiene dispone de muchos recursos, pero bueno se gestiona de una manera y le interesa tenerlo... no sé puede ser el de vida o sanitario o lo que sea que para una circunstancia pues hagan el esfuerzo y... y se pagan un seguro, pero vamos que de nuestra edad y tal, bueno yo creo que poco.

A: Ya.

E: Porque...

A: Pues sí. Es verdad que no te lo planteas ¿no?

(risas)

A: Hasta que no te vas a independizar y eso... es que aquí ¿estamos alguno independizado?

C: Yo no.

D: Yo no.

F: Nada.

A: Ya y...

(risas)

B: Pero...

A: Yo no sé por qué te miro Julia.

B: Yo creo, yo creo que mis padres tampoco tienen seguro de vida o... yo creo que no.

D: Yo creo que los míos tampoco... pero claro es algo de lo que no sueles hablar en plan, sobre todo la gente más joven pues tampoco te vas a preocupar de si tu padre tiene contratado tal seguro u otro.

A: Ya, ya, ya.

E: Mm.

F: Pero puede ser que sí... y no lo sepas por lo de la hipoteca.

D: Claro eso es.

E: Ya.

A: Claro. Sí sí. Yo creo, mis padres sí que tienen un seguro de, de vida me parece ¿o no? O tienen eh, de este eh bueno es que no estoy puesta yo en lo de los seguros la verdad que no...

(risas)

A: No conozco el tema así que probablemente meteré bastante la pata a la hora de hablar.

(risas)

A: Pero tienen uno que no sé si será el de vida...

(risas)

A: Que es, eso que si les pasa algo... eh bueno el entierro y todo eso lo...

E: Sí.

A: Ya lo tienen cubierto y para que pues... no, no tenga yo que preocuparme de nada o lo que sea. Sí eso sí, sí lo tienen.

C: También están ahora muy de moda las empresas que ofrecen un seguro médico privado, para sus empleados como parte de su retribución. Entonces les quitan una parte de la nómina al mes, que va para pagar el seguro y al ser en masa la empresa tiene bastantes descuentos en ese sentido.

F: ¿Pero de manera obligatoria o...?

C: Es... no es obligatorio, pero ¿por qué no lo cogerías? un seguro médico privado.

F: Tu piensa que, si una persona tiene muy buena salud y ya tiene seguridad social, que encima le quiten un cacho del sueldo que los sueldos no son particularmente altos...

C: No, no es...

F: No todo el mundo puede estar a favor.

C: No es que te quiten un cacho del sueldo, si no que, toda tu masa salarial hay una parte que es el seguro es decir... el seguro o le cojas o no le cojas tu retribución en líquido va a ser la misma. A lo mejor lo, lo he explicado mal.

A: Ah.

C: ¿Sabes? no puedes elegir no cojo el seguro, pero me lo das en líquido. No... no existe esa opción.

F: O sea que sería una parte, o sea te dan un sueldo y o sea la retribución del trabajador sería una cosa es el sueldo y otra cosa es el seguro. Estaría separado.

C: Sí lo que pasa que... la, la retribución se entiende lo líquido y los beneficios sociales.

F: Vale, vale, vale sí, sí.

C: Y todos esos temas, y luego unas cosas son, pueden ser en líquido o puede ser en seguros y guarderías y todas esas historias.

A: Mm.

C: Entonces la úni- la única gente joven que conozco que tiene seguro médico privado es por eso porque se le paga la empresa que dicen que que sí que se ahorran una pasta y que está chupiguay que te atiendan sin colas y demás pero que no... no se lo plantearían de no haber sido de esta forma.

A: Mm ya, ahora eh ¿tendría un seguro privado de, de salud vosotros?

B: Yo no, pero si tuviera alguna afección de algún tipo alguna enfermedad que no cubre la seguridad social o tarda muchísimo más tiempo eh sí. De hecho por ejemplo mi primo que es muy pequeño tiene un, un seguro eh privado médico, porque tiene una enfermedad en la piel y es muchísimo mejor ir a un médico privado.

A: Mm.

F: O un seguro dental.

E: También.

F: Eh la, el dentista que no entra en la seguridad social...

E: Mm.

B: Sí.

F: Muchísima gente se lo coge.

A: Ah claro.

HABÉIS MENCIONADO MUCHOS TIPOS DE SEGUROS: DE COCHE, SALUD, EL DE VIDA SOBRE TODO HOGAR... NO SÉ SI OS SUENA ALGUNO MÁS QUE ME SEPÁIS DECIR.

B: Sí el de viajes. Yo por ejemplo...

A: Mm.

B: Estuve en Marruecos de voluntariado y me tuve que hacer un seguro de viaje para... eh que me cubría mm el tiempo que estaba allí. Estuve un mes, me cubría todo lo que pudiera llegar a pasar.

A: Ah claro, claro.

F: En los autobuses también. Cuando vas a coger un billete de autobús te dicen...

B: Ah sí.

F: Pagas 2 € más y te dan seguro de viaje y eso... y en los teléfonos ahora si te compras un teléfono a veces te dicen pagas 10€ más y tienes... bueno no sé si es seguro o garantía, pero, es de ese tipo.

E: Los músicos también, los instrumentos de los que se dedican profesionalmente... los instrumentos que trabajan en orquesta y tal, sí que tienen seguros por si... pasa cualquier cosa pues, al instrumento, pues tienes seguro y se lo cubre.

A: Ah mm.

E: Vamos yo lo sé de la gente que se dedica profesionalmente, claro... porque a lo mejor te digo: "Es que he estudiado música, pero he estudiado en el conservatorio solo no me dedico profesionalmente" entonces, claro. Eso le renta a alguien que sea pues que se dedique a ello porque, del uso y tal se le puede... pasar cualquier cosa y luego eso para pagarlo pues, claro...

A: Claro, claro.

E: Tienen un seguro que les cubre.

A: Es verdad... Bueno eh, en, a los profesionales pues los médicos enfermeras también tenemos seguro... pero...

E: Mm.

A: Pero bueno...

(risas)

A: Es que, lo puedes contratar, pero normalmente no hace falta... a menos que tengas una consulta privada no, en principio no hace mucha falta, pero bueno pues habrá trabajos también en los que haya ¿no?

(risas)

A: Es que te miro y no lo puedo evitar.

B: Los fisios tienen un seguro para las manos.

A: ¿Ah sí?

B: ¿No? no sé si es exactamente un seguro para las manos.

D: Igual un seguro laboral para gente...

E: Sí.

D: Que trabaja en la construcción o algo así o en trabajos peligrosos... igual tienen algún tipo de, no sé eh igual, tienen algún tipo de seguro.

F: Sí, seguramente.

D: E incluso la empresa tiene, o les ofrece algún tipo de seguro... laboral o algo así.

E: Sí, por riesgos de accidentes y tal también hay ese seguro ¿no?, digo el de los trabajos... ahora que has dicho lo, lo del Sacyl que creo que sí que tienen ¿no? tenéis lo del, lo del seguro si en caso de accidentes... o algo así es que no lo sé muy bien. Yo sé que cuando estamos en prácticas...

A: Bua, pues es que...

E: Y tocamos cualquier cosa nos dicen, apartaros que a vosotros no os cubre ningún seguro entonces...

(risas)

A: Bua es que, es que no sé...

E: Sí sí.

A: No sé muy bien cómo va, ya me lo han explicado, pero...

E: Yo sé que he visto un papel, un protocolo que es: "seguro por riesgo de accidente" o algo así, por ejemplo, si estás en psiquiatría y les agreden o cualquier cosa...

A: Sí.

E: Es como que te cubre el Sacyl.

A: Sí, sí bueno.

E: Si trabajas, vamos allí...

A: Eh es verdad y, y tienen, ¿cómo se llama esto? eh los servicios de prevención ¿no?

E: Ajá.

A: De riesgos laborales también se encargan ahí de, de si tienes algún problema si te pinchas o algo... de eso.

E: Paliativos.

C: No, pero el departamento de protección de riesgos laborales...

A: Eso es otra cosa ¿no?

C: Claro, se preocupa de... que esté todo en orden, tema de EPIs y demás para que no te pinches. Al final si tú te pinchas a lo mejor el departamento va a hacer una investigación de: por qué te has pinchado, pero al final va a hacer la investigación para que no les denuncies y, y salvar el, el muerto por así decirlo.

A: No ¿no? yo creo que no, eh.

F: Hablando de eso, si... tu estás en el hospital y te fallece un paciente.

A: Mm.

F: El hospital tiene que tener seguro para cubrir esas cosas también ¿no?

A: Claro para cubrir, los perjuicios que haya tenido la persona sí. Si denuncia o ...

E: Sí.

B: ¿Y para los fallos médicos y eso?

A: Claro también. Hay una parte que se llama eh mm ¿cómo era? "contencioso administrativo" o algo así, que es como que el Sacyr responde por, por, por ti, mientras que no hayas cometido un delito... si, si ha sido una falta eh... que si has teni- bueno es como, como que además todo está muy es algo que está muy eh... interconectado que a lo mejor un fallo ha surgido por varios fallos antes o lo que sea, pues a veces no mm.... es como que, que por eso también responde Sacyr de decir bueno pues ha sido la organización en general, lo que ha provocado esto ¿no? o algo así eh pero bueno.

(risas)

A: Que, que nos desviamos del tema yo creo.

(risas)

E: Sí.

POR QUÉ CREÉIS QUE DE LOS QUE ESTAMOS AQUÍ NADIE TIENE SEGURO O NO CONOCE A MUCHA GENTE QUE LO TENGA A SU ALREDEDOR

F: No es una prioridad.

MÁS COSAS

(risas)

A: Estoy de acuerdo.

B: Sí mm la mayoría somos estudiantes y no tenemos el dinero necesario para hacernos un seguro. Tampoco sé muy bien lo que cuesta un seguro, pero estoy segura de que no tengo el dinero necesario para pagarlo-

(risas)

A: Ya.

E: Por desconocimiento a lo mejor en algunos casos...

D: Mm.

E: También puede ser gente que tenga desconocimiento y no tenga ni idea, de que existen estos seguros.

A: Mm.

E: O no sabe cómo funciona.

A: Claro, o bueno porque a nuestro alrededor tampoco, ve- vemos que pasen desgracias a menudo ¿no?

B: Claro.

A: O, o no nos ha tocado a mi por lo menos muy de cerca afortunadamente... bueno sí claro en el trabajo a veces, pero ya personas más mayores, no sé.

¿CREÉIS QUE HAY COMO UN PERFIL PSICOLÓGICO, EN LAS PERSONAS QUE TIENEN UN SEGURO? QUE TENGAN COMO UNA PERSONALIDAD DETERMINADA O... LAS PERSONAS QUE COGEN UN SEGURO SON GENTE NORMAL CUALQUIERA. MÁS ALLÁ DE LA EDAD O SI TIENEN RENTA SUFICIENTE.

F: Gente que sea más aversa al riesgo, que piensen: "Ay es que si puede pasar esto o que puede pasar aquello" y prefieran estar cubiertas.

E: Sí, que sean más previsoras que piensen más y digan: "Pues por si acaso..."

QUE SEGURO OS PARECE MÁS ÚTIL Y CUAL EL QUE MENOS

C: Yo en casa

## O NINGUNO OS PARECE ÚTIL

C: El seguro que más partes ha dado ha sido el de casa, por temas de bombillas, ordenadores que se estropean y cosas así, que luego al final no te cubre la totalidad de lo, de la avería pero... pero te cubre una gran parte, hasta la fecha es el que más nos ha servido el que más hemos amortizado.

F: El seguro del coche.

D: Sí yo también.

B: Sí.

E: Mm sí.

F: Yo creo que el más útil, porque conducir es una actividad de, de lo que haces en el día de lo que más riesgo tienes. Vas rápido, estás relativamente a merced de los que pasan a tu alrededor...

A: Mm.

F: Y el coche si te tienes que desplazar todos los días es una herramienta de necesidad. Si te quedas sin él y no tienes seguro, o pasa algo con otra persona y no lo puedes pagar estás completamente expuesto.

D: Sí.

E: Sí.

C: Sí.

A: Pues sí, es verdad.

B: Sí.

F: Me imagino que por eso es obligatorio.

A: ¿Eh?

F: Que por eso es obligatorio, digo yo.

A: Claro.

E: Claro.

A: Pues sí.

A LA HORA DE PEDIR UNA HIPOTECA PARA UNA CASA... O DE TENER UN COCHE Y CIRCULAR, OBLIGAN A TENER UN SEGURO ¿CREÉIS QUE SI NO FUERA OBLIGATORIO LA GENTE SE LO HARÍA?

F: Puff.

O QUE FUERA, ¿SERÍA NECESARIO QUE OTRO TIPO DE SEGURO FUERA OBLIGATORIO Y NO NECESARIAMENTE EL DE COCHE O CASA? ¿QUE PENSÁIS DE QUE SEAN OBLIGATORIOS UNOS SEGUROS Y OTROS NO?

C: Hombre en el tema de los coches está bien que el seguro sea obligatorio, porque si al final te dan a ti un golpe y el que te lo ha dado no tiene seguro

B: Claro.

C: ¿Qué pasa?

B: Y si no tiene dinero para pagarte.

C: Entonces yo en ese caso lo veo, lo veo bien que sea obligatorio.

A: Mm.

D: Claro.

F: ¿Hay algo que sea obligatorio a parte del de coche, a parte del de hogar?  
¿solo esos dos?

QUE YO SEPA... VOSOTROS ¿CREÉIS QUE ALGUNO DEBERÍA SER OBLIGATORIO? A PARTE DEL DE COCHE Y HOGAR.

F: Más allá de eso yo creo que no, personalmente yo creo que no.

B: El de viaje a determinados países, a lo mejor.

A: Sí eso estaba pensando yo también.

B: Porque si falleces en un país que... no tienen tantos medios a ver como vuelves luego...

A: Ya.

B: Bueno tu no.

(risas)

CREÉIS QUE EXISTE UN MOMENTO IDEAL PARA HACERSE UN SEGURO

F: Sí... antes de que te vaya a pasar lo que te cubra el seguro.

(risas)

Y SI NO SABES CUANDO TE VA A PASAR

F: Pues ya... a ojo.

E: Claro.

A: Ya.

B: Hay mucha gente mayor que, lo hace tiene la casa muy mal y dice: "Bueno me voy a hacer un seguro de la casa" y luego da partes.

A: ¿Y luego?

B: Da partes al seguro, para que les arreglen las cosas que llevan... mucho tiempo rotas.

A: Ah fíjate.

E: Yo creo que en el momento en el que puedas... sospechar un poco ver que puede pasar algo, pues yo creo que a lo mejor si será el momento...

F: Sí.

E: ¿Sabes? no sé, por ejemplo, andas pendiente puff por ejemplo de médicos y estás a lo mejor sospechas que te están diagnosticando algo o tal o... ves y dices pues bueno a lo mejor me interesa tener un seguro médico.

A: Claro.

E: O tienes muchas deudas y dices pues... a lo mejor soy muy mayor y a lo mejor voy a cargar a todos mis hijos me hago un seguro de vida...

A: Claro.

E: Yo creo que es el momento en el que lo ves posible... puede ser ya antes de que pase.

B: O cuando te pasa algo.

E: O cuando te pasa, ya también.

B: Por ejemplo, eh mi casa se hizo seguro de casa cuando nos robaron. O sea llegaron nos robaron, nos robaron no teníamos seguro y ya pusieron el seguro mis padres, por si acaso.

E: También es verdad.

C: Pues yo lo veo al revés. Yo en el caso de que en un futuro me compre un coche, lo primero que contrataría sería el seguro, cuando el coche esté todavía nuevo e impoluto. No voy a esperar a que esté viejo y empiece a dar problemas o cualquier otra cosa, porque al final también el seguro te ayuda a mantener el buen estado de lo, de lo que asegures. Al final, te da esa tranquilidad.

E: Sí también prefiero en un coche, claro es distinto más que nada porque eh... siempre es que está el riesgo ahí de que pueda pasar no por ti, si no a lo mejor te viene uno detrás y te da ¿sabes? no es por, no tiene que ser culpa tuya. Entonces claro en ese caso yo creo que sí, además tener el de coche por si acaso, porque siempre está la posibilidad.

B: Sí.

E: Pero bueno es que si te paras a pensar es que la posibilidad está en todos lados, realmente, pero...

F: En los seguros de dentista si que, suele ser justo después.

E: Sí.

F: Que primero vas al dentista, te dicen que te tienen que hacer todas estas cosas y te pasan una factura de 5 cifras y dices: “Chist vamos a coger un seguro...”.

(risas)

E: Sí.

F: “Y luego ya volvemos.”.

E: Sí.

A: Ya.

¿QUÉ OPINIÓN TENÉIS DE LAS PERSONAS A LAS QUE... NO LES HA PASADO NUNCA NADA, PERO SE DECIDEN A HACER UN SEGURO?

A: Pues...

F: Ninguna.

A: Bien, no sé...

E: Claro.

A: Bien.

E: Cada uno, puede hacer... lo que opine claro, si... puede tener un seguro, se lo puede permitir y opina que es lo adecuado... no vamos no hay nada malo en ello.

D: Que es gente previsora, que igual piensa más en futuro, y que dice: “Igual, aunque no me haya pasado nada todavía, puede que me pase todo de repente.” ...

E: Claro.

D: Entonces pues eso, no sé, gente más previsora que decide contratar un seguro... en ese momento porque sí.

A: Pues sí, mientras, mientras eso se lo pueda permitir, que es que no siempre...

D: Claro.

A: Nos lo vamos a poder permitir, pues... pues si lo veo sensato. Mm.

LO VEIS SENSATO, AUNQUE VOSOTROS NINGUNO TENÉIS SEGURO.

(risas)

EH ¿QUE VENTAJAS...

E: Zas.

E INCONVENIENTES LE VEIS A TENER O NO SEGURO?

F: El precio.

E: Claro.

¿COMO INCONVENIENTE SUPONGO?

E: Sí.

A: Mm.

¿ALGÚN INCONVENIENTE MÁS DE TENER SEGURO?

C: Yo creo que va a ser poco útil en contadas ocasiones. Sobre todo porque del seguro que más hemos hablado, el de salud y de momento hasta donde yo os veo os veo a todos muy sanos... y entonces no sé, yo me planteo: "¿Para qué voy a pagar un seguro si de momento no, no tengo ni intención de ponerme malo?", entonces al final, independientemente del precio, sea 5 sea 100, no voy a pagar algo que no voy a... o que creo que no me va a servir.

B: Porque también tienen un límite de dinero... si das muchas partes al seguro, el seguro no vuelve a... no sé si renovarte o a volver a contar contigo, no sé cómo se dice.

C: O te suben la cuota.

B: O te suben la cuota también.

A: Mm.

E: Mm sí, es verdad.

F: O también, eh lo que puede pasar de inconveniente es que tengas un seguro que no sea adecuado, por ejemplo el seguro del hogar que es obligatorio, que tú lo has dicho que pasas unos... es lo que más has amortizado, pero no lo has amortizado totalmente, porque las coberturas no siempre... yo por ejemplo, hace año y medio tenía un ordenador que hubo una tormenta o lo que sea y se quedó roto y no, justo pues estuvimos casi dos días mirando la partida del seguro y no cubría nada de, ponía: "aparatos eléctricos menos..." todo lo que usas, o sea, ni electrodomésticos, ni ordenadores, ni nada, entonces ¿qué aparato eléctrico te vas a comprar ahí? ¿un despertador? no...

A: Ya.

B: Ya.

F: No tiene sentido, entonces estás pagando una cosa que dices: "Bueno lo estoy pagando, lo tengo porque eso, pero en el momento de que voy a usarlo, no me va a valer para nada".

A: No sé, al final, es verdad que, si no le ves utilidad, en tu día a día pues te acabas cabreando.

(risas)

¿ALGUNA VENTAJA... DE TENER UN SEGURO?

E: Pues todo lo que te ofrece. vamos las lo que te ofertan. Cada uno tiene sus, sus ventajas, pero en general, claro, tienen ventajas porque si no... nadie tendría seguros.

F: Efectivamente.

¿CREÉIS QUE EN ALGÚN MOMENTO VOSOTROS OS PLANTEARÍAIS HACER UN SEGURO NO OBLIGATORIO?

A: Mm.

B: Sí.

D: Mm.

E: Sí.

B: El de viaje, por ejemplo.

F: Pues sí.

A: ¿Ese no es obligatorio?

B: No, bueno depende, creo que depende al país al que, que visites...

A: Mm.

B: Pero... por ejemplo en el caso que yo sé, en Marruecos no es obligatorio.

A: Ya, pero es verdad que te que das mucho más tranquila ¿no?

B: Sí.

A: Mm.

B: Sí además eh, hay muchos problemas en el agua y... y muchas gastroenteritis y yo tuve que ir al hospital y me lo cubrieron todo. O sea que sí, yo creo que...

A: Yo la verdad que si me lo recomienda alguien, porque así por iniciativa propia, lo veo difícil.

(risas)

A: Pero si alguien me cuenta: "Joé pues...", me estoy acordando de, de una persona que, que se le estropeó la lavadora y que había contratado un seguro que es que apenas se acordaba, de que lo había contratado así... y dijo: "Ah pues es que, pues muy bien, ya nada fueron muy rápidos", porque a veces no son rápidos los de los seguros.

(risas)

A: Por lo menos los de la casa no son rápidos a veces eh.

(risas)

A: Que también dices: "Puff, pues para esas narices", pero bueno si me recomiendan que les ha funcionado, que les ha ido bien, pues, a lo mejor sí que me lo planteo y me animo.

C: Pero entonces esa persona, te está recomendando su compañía de seguros no el seguro de tal.

A: Exactamente.

HACEMOS UN MINIBREAK PARA EL AGUA.

(risas)

ES QUE SI NO SE VA A OIR MAL. ¿CREÉIS QUE ES IMPORTANTE LA COMPAÑÍA DE SEGURO?

D: ¿Elegir una en concreto?

SÍ, O QUE TODOS LOS SEGUROS SON IGUALES Y DA IGUAL DONDE LO CONTRATES.

B: No.

F: No.

E: No cada uno tendrá sus diferencias. En cuanto al precio, sobre todo, seguro.

F: Mm.

D: Claro.

E: Qué es lo que la gente ve más.

D: La gente tirará a coger seguros más baratos, aunque después lo que diga él, que detectas algo y no te lo cubre...

E: Claro.

D: Entonces tiene sus pros y sus contras, como todo.

F: Yo preferiría coger uno que sepas que te lo van a...

D: Claro.

E: Que te van a...

F: Responder rápido y te van a pasar justo lo que estás lo que está cubierto, aunque te cueste un poco más porque si encima de tener que pagarlo, luego te tienes que pegar para que te lo devuelvan...

A: Ya.

D: Al final lo barato sale caro.

E: Sí, sí, exactamente.

APARTE DEL PRECIO Y LA VELOCIDAD DE ATENCIÓN ¿ALGUNA COSA MÁS?... DE LOS SEGUROS

D: La atención al cliente puede ser.

C: Sí.

D: Es decir que... que si te ha pasado algo y tienes que llamar al seguro, no te pongo con la típica maquina y estés 3 horas ahí, intentando hablar con ella, para que te arreglen algo... supongo que, eso también lo tendrán en cuenta la gente... pero es lo que ha dicho a ella, si no conoces a alguien que te hable bien de un seguro... pues igual tú no sabes concretamente, pues que atención al cliente tiene o etc, en plan la persona tiene que involucrarse y buscar información sobre ello.

BUENO PUES VAMOS A SEGUIR HABLANDO DE UN TIPO CONCRETO DE SEGURO... QUE NO HABÉIS MENCIONADO. ES EL SEGURO DE DECESOS ¿ALGUIEN SABE, CUÁL ES EL SEGURO DE DECESOS, DE AQUÍ?

D: Ni idea.

A: Mm.

E: No.

VALE.

(risas)

EL SEGURO DE DECESOS ES EL SEGURO QUE CUBRE LOS GASTOS DEL FUNERAL.

E: Ah.

A: Ah ¡eso sí que hablado yo!

Sí.

(risas)

PERO RECUERDO QUE NO SABÍAS EL NOMBRE.

A: O sea que el de vida y el de... ¿no es lo mismo entonces? es que, dudaba de si era igual.

¿TÚ CREES QUE ES IGUAL?

A: Sí, eh sí.

PENSABAS QUE ERA IGUAL.

A: Sí, aunque también cabía... yo sabía que me podría equivocar.

(risas)

A: No lo tenía, muy claro, pero sí, intuía que era lo mismo, no sé.

¿NUNCA NADIE HABÉIS OÍDO HABLAR DE ESTE TIPO DE SEGURO?

D: ¿Puedes repetir el nombre?

DE DECESOS.

B: Decesos porque cesas.

(risas)

C: Yo el nombre, yo el nombre nunca lo había oído, pero sí que sabía que existía ese tipo de seguro.

D: Sí, yo igual.

E: Sí yo igual, vamos el nombre ni de lejos.

B: Sí yo también lo sabía, pero ni idea del nombre.

F: Se parece a... la palabra en inglés de, de muerto que es: "decease".

A: Ah.

E: Ah.

B: Ah, tiene más sentido.

F: Pero vamos tampoco lo había oído en la vida.

(risas)

F: Jamás.

A LO MEJOR POR ESE NOMBRE NO LO HABÍAIS OÍDO NUNCA, PERO SÍ QUE DECÍS QUE LO CONOCÉIS...

D: Mm.

¿LO CONOCÉIS PORQUE ALGUIEN CERCANO A VOSOTROS LO TIENE? TÚ YA HAS DICHO QUE SÍ, NO SÉ SI VOSOTROS...

F: Nada.

C: Es lo típico que se comenta en el café entre compañeros de, de broma:

"Joe, mi tía se ha hecho un seguro de decesos, yo no me quiero hacer eso porque seguro que me pasa. Quitaa, quita. Allá se las apañen cuando me muera, pero yo eso no... Toco madera." pero vamos más allá de ahí no... no he oído hablar mucho de ese tema.

¿NUNCA EH LO HABÍAIS OÍDO? ¿NADA? DE PUES SI HA MUERTO UNA PERSONA... CERCANA A MÍ Y... NO HE TENIDO QUE ANDAR HACIENDO COSAS PORQUE YA TENÍA EL SEGURO ¿NO? ¿SÍ?

E: Yo sí.

A: Mm.

F: Bueno, pero con el seguro de vida... que han utilizado la parte...

E: Claro.

F: De la partida de la vida para pagar el funeral.

E: Yo es que pensaba igual. Pensaba que el seguro de vida cubría el funeral también, pero... parece ser que no... o si no sé.

PUES ¿QUE CREÉIS QUE TIENE DE DIFERENTE EL SEGURO DE DECESOS FRENTE AL SEGURO DE VIDA?

E: Pues que uno solo cubre el gasto el funeral y el de vida cubre todas las deudas que haya pendientes: hipoteca...

F: Las condiciones de la muerte no creo que estén, no están incluidas ¿no? en el del funeral o puede no estarlo... porque sí que sé que, si te suicidas, el seguro de vida no lo cobras.

A: Ah claro es verdad, ya me acuerdo yo.

SEGURAMENTE PARA EL SUICIDIO NO ESTÉ CONTEMPLADO...

E: Ah es verdad.

PERO BUENO. Y SE INVESTIGARÁ LA MUERTE.

A: O sea el seguro de vida... es en plan que, que si tú te mueres mm ¿le pagan a tus familiares algo o algo así? ¿no es eso?

D: A mí también me sonaba eso.

B: Te da cier-, a mí me suena eso, que te dan cierto dinero...

E: Sí.

D: Mm igual si te quedas, bueno no eso será otra parte, pero, igual si te quedas... eres viuda y tienes hijos igual igual pues, te dan algo pero no sé. A mí también me sonaba algo de, eso en plan igual a tu familia le dan algún tipo de dinero o algo así.

A: Bueno sí.

D: Lo que sea.

A: Ahora que lo has dicho tú digo: "Ah sí, ya." pero ni idea, ni idea.

(risas)

F: Hombre al muerto no se lo van a dar.

(risas)

A: Ya, ya.

¿CREÉIS QUE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA EN GENERAL, EN CONCRETO LA GENTE DE VUESTRA EDAD, CONOCE ESTE SEGURO?

B: Yo creo que no.

C: No.

A: No.

F: No.

E: Yo creo que no.

D: No creo, no es algo de, de lo que la gente joven, yo creo, que se preocupa mucho ahora mismo, no sé.

A: Ya, yo creo que...

B: Y tampoco creo que estamos muy muy informados, porque a mí me suena todo esto de, de las películas y...

E: Claro.

B: De las series, de las telenovelas, de... que se mueren y cobran seguro y esas cosas, no tengo ni idea...

D: Mm.

B: No lo he oído fuera...

ENTONCES, SI NO OS SUENA DE NADA ME LO HE PODIDO INVENTAR.

NO ES EL CASO.

(risas)

¿QUIÉN CREÉIS QUE SE HACE ESTE TIPO DE SEGUROS?

E: Puff.

D: Igual gente que tiene una enfermedad grave y... pues le dan un cierto tiempo y sabe que, en algún momento, pues va a fallecer... igual lo hace pues para quitarse pues papeleo a sus familiares o...

E: Gente mayor, también.

D: Sí, en general, yo creo que gente mayor.

E: En plan que... sobre todo gente mayor.

C: O gente que quiere organizar su propio funeral y quiere que vaya una banda.

D: Claro.

E: Sí.

D: En plan perfeccionistas.

E: Gente joven poca.

A: Eh.

E: Ay perdón.

A: A gente que, que haya tenido una pérdida... cercana pues, sabe que, que ahí es donde lo conoces.

E: Mm.

A: Y donde ves que tiene utilidad, realmente, porque puff pues, pues eso le puede costar mucho dinero, a la familia, si te pasa algo enterrarte. ¿No? entonces pues. Ahí es cuando te lo planteas yo creo cuando.... cuando te pasa algo.

E: Sí.

SUPONGO QUE NUNCA HABÉIS ESTADO, EH TENIENDO QUÉ ORGANIZAR UN FUNERAL O HABÉIS OÍDO CIFRAS NI, NUNCA OS HABÍAIS PLANTEADO ESTO.

D: Pues no.

F: No.

C: No.

B: No.

E: No.

A: No. Yo creo que, si no hubiera estudiado enfermería, ni idea.

E: Es verdad.

A: Porque, lo oyes, pero...

F: Bueno el caso que salió, de aquí de Valladolid...

D: El Salvador.

F: Que había unos, que tenían una funeraria....

B: Sí El Salvador.

E: Ah El Salvador, sí.

F: Y les ponían el ataúd caro y luego cambiaban al barato y se ahorraban no se cuantísimo.

E: Sí, sí los de...

A: Ah sí.

D: Sí y los revendían.

E: Sí.

D: Y ponía las mismas flores todo el rato, hasta que...

F: Es verdad.

D: Las flores ya no daban más de sí.

F: Bueno, si hicieron una pasta pues tiene que costar dinero eso.

E: Mm.

D: Claro después tienes un seguro y te estás metiendo un ataúd, el cual no has pagado.

F: Claro.

D: Es como: "He pagado por uno caro y me estás poniendo, uno que...".

E: Mm claro.

D: "No es el que yo he contratado", por lo que sea... pues no sé.

A: Bua ya.

D: Seguro que por eso ahora la gente no se hace tantos seguros.

(risas)

E: Sí.

D: De lo de este.

¿CREÉIS QUE ES OBLIGATORIO ESTE SEGURO?

C: No.

B: No.

E: No creo no, no.

D: No creo.

F: No creo.

A: No.

COMO PENSÁIS QUE NO ¿CREÉIS QUE DEBERÍA DE SER OBLIGATORIO?

F: Tampoco, no.

E: Tampoco.

A: No.

¿POR QUÉ?

D: Pero por ejemplo ¿si te incineran?... eso, también, o sea, ¿ese tipo de seguros lo puedes hacer también, aunque te incineren? o ¿solo es, el tema del ataúd y todo eso?

F: Claro es verdad, ¿cobro a la gente por lo que es la ceremonia o todo?

D: Porque si te incineran...

E: Claro.

B: Si te incineran también ponen ataúd, yo creo.

D: ¿También lo ponen?

E: Sí, porque te pueden...

F: Sí.

E: No enterrar, pero también o sea que...

B: O por lo menos algo para que no se va el proceso, supongo.

D: Pues no sabía nada.

E: Sí.

A: Pues no sé cómo irá eso de la incineración...

B: Yo creo que...

A: Pero sí que, creo que dentro de un ataúd.

B: Yo creo que ponen otro ataúd más barato...

A: Sí.

B: A la hora de incinerar.

A: Yo creo que también...

D: Mm.

E: Mm.

A: Pero, no sé me imagino... pero bueno claro es que si no lo tienes ¿qué, qué pasa contigo cuando te mueres?

E: Claro, pero bueno es que hay gente que a lo mejor no tiene problemas de dinero y dicen: "¿Para qué voy a tener un seguro sí lo puedo pagar?" ¿sabes?

D: También.

A: Es que hay gente que no tiene familia y que no tiene ese seguro y, y creo recordar que, que sí que se hace cargo...

B: El Ayuntamiento.

A: El ayuntamiento o algo así ¿verdad? Mm, pero en el caso de que no tenga familia, porque en el caso de que tenga familia a lo mejor... les toca, no sé si te puedes desentender tan fácilmente.

E: Sí, pero por ejemplo ahora lo acabo de pensar, por ejemplo, cuando fallece alguien que es lo que he visto en el hospital, sí que, inmediatamente vienen los de la funeraria, les tienen que llamar. Esos los tienen... o los llama la familia o los llama al hospital, son los que tienen todo.

A: Ya.

E: Entonces claro ese seguro ¿qué, quién lo cubre? es que sí, me acabo de acordar ahora, que es que cuando les bajan a la morgue y ahí les va a buscar la funeraria. Entonces claro ¿quién es...?

A: Sí, sí, es verdad.

E: Que sí que he visto un caso que les llamo el familiar, a la funeraria y dijo: “He avisado a la funeraria”, pero claro todos estos casos que dicen: “No ya vienen, se les avisa o les llama al centro y vienen”, dices: “Claro, entonces eso lo cubrirá... no lo cubrirá la familia.”.

A: No sé.

E: No sé, no tengo ni idea.

A: Yo imagino que, que, si no tienen, o sea, que los familiares llaman a la, a la funeraria...

E: Mm.

A: Tanto si están contratados con ellos, como sí pues... no lo han contratado nunca porque es el paso que hay que dar ¿no?

E: Claro.

A: Y ya pues, si no lo tienes hecho... ya lo contratas en ese momento.

E: Claro o las ayudas o a lo mejor el Ayuntamiento que decís, porque sí que es verdad que no les dejan tenerlos allí, claro, tienen que, inmediatamente llevarles. Entonces claro, la persona que no tiene un seguro o no puede pagárselo, alguien tendrá que... no se lo pueden llevar a casa o...

A: Ya, ya, ya.

E: Si el hospital no deja tenerlo allí.

A: Pues fíjate.

E: Tendrá que haber algo allí, no sé.

D: Claro, pero por ejemplo en un caso extremo de alguien que vive en la calle... pues, ¿eso de quién se ocupa?

E: Claro.

D: Porque es lo que has dicho tú, no teniendo familiares imagínate, al saber que vive en la calle y no tienen recursos... pues alguien se tendrá que ocupar de esa persona. Pero no sé muy bien quién...

B: Sí.

D: ¿El Ayuntamiento igual?

B: Yo, yo creo que es el ayuntamiento.

E: Supongo, digo yo.

A: B y yo creemos que sí, que es el Ayuntamiento.

E: Sí.

B: Y que lo tienen, creo que tienen como una especie de fosa común, entre comillas y después de ciertos años la vacían.

C: Jesús.

A: Oh ¡ostras chaval!

(risas)

D: Estos temas... se ha desviado muchísimo.

E: Empieza a ser un poco turbio ya todo.

D: Julia está super callada en plan.

F: Bueno para traerlo de vuelta un poco al hospital, antes de que nos vayamos al pozo ese...

(risas)

F: Lo más probable es que sí este seguro no es muy conocido, y no haya... la gente no lo suela tener contratado cuando le pase esto, pues habrá algún protocolo o algo en el hospital que dice: "Oye, aunque no tengas nada, firmas este papel y lo te lo vas pagando. En vez de pagarlo antes como es un seguro".

D: Total.

E: Claro.

F: Pues como si fuera un préstamo y lo pagas después. Pero claro si no, si se te muere un familiar así de repente y que tienes que gastar ahí 60.000 € en lo que sea.

E: Claro.

F: La gente no podría.

E: Es verdad.

A: Ahí es donde, la funeraria se lo explica todo... nosotros no explicamos nada.

(risas)

F: Ahora a mí es lo que se me ocurre, ya más allá de eso, no tengo ni idea.

A: Ya, pues sí, a lo mejor...

AHORA QUE...

A: Tienes ahí una deuda...

SÍ DI.

A: A lo mejor eso, luego te tiras pagando el, el entierro unos años.

F: Ya ya.

E: Sí.

F: Te toca cargar con el muerto, sí.

(risas)

AHORA QUE SABÉIS MÁS O MENOS LO QUE ES UN SEGURO DE DECESOS ¿VOSOTROS EN ALGÚN MOMENTO DE VUESTRA VIDA OS HARÍAIS UNO?

F: No.

D: No sé.

¿ME PODÉIS DECIR POR QUÉ TAMBIÉN?

F: Porque si me muero ya no me va a importar, a mí me da lo mismo.

D: Ya bueno, pero...

E: Bueno, pero...

A: ¡Ostras!

D: Teniendo a familiares que tengan que cargar con ello...

E: Pero bueno, de cara a la gente de tu alrededor...

B: Es que...

INTENTAD HABLAR UNO... NO HABLÉIS AL TIEMPO PORFA, PERO HABLAD

(risas)

F: Yo ya lo he soltado, a mí ya...

B: Yo creo que es un poco también como un tema tabú ¿no? Estás haciendo un seguro... porque, para... cuando te vas a morir. No es algo que agrade mucho y yo creo que mucha gente no se lo hace pues por supersticiones.

E: Claro sí.

A: Claro que sí puede ser.

B: Además de aquí en España que hay mucho: "Ah, si es que la he, la he gafado" o bueno cosas así, pues.

¿QUE IBAIS A DECIR CHICOS?

E: Eh, ah sí bueno que sí tienes, como gente de tu alrededor familiares y tal que les va a suponer una carga, y ves que, pues va a pasar va a ser ese tu destino pues... lo haces, no sé.

F: Bueno yo procuro ser poca carga en vida.

E: Claro.

F: Yo creo que ya, una vez que haya pasado el trecho de aguantarme vivo, ya cuando esté muerto...

¿IBAS A DECIR ALGO ANTES?

D: Sí, espérate que lo pienso otra vez, mm no sé supongo que cuando ya, estás instalado y, y tienes las cosas claras en tu vida y decides... dar el paso de coger ese seguro, pues no sé supongo que será gente que ya estará instalada y que tiene una economía más o menos. No creo que alguien que ande muy justillo esté pensando en: "Me voy a hacer este seguro, porque si no..." ¿sabes? es lo que hemos hablado, que la gente normalmente no habla sobre ese tema, incluso de gente cercana no sabemos si lo tiene o no. Entonces pues...

A: Lo pensaré.

¿ALGUNA VEZ HABÉIS PENSADO CÓMO SERÍA VUESTRO PROPIO FUNERAL?

A: Joder.

D: Ay julia.

(risas)

E: Vaya, giro inesperado.

¿NADIE? ¿QUIÉN IRÁ O...

E: Eh puff.

F: No.

SI VOY A TENER INCINERACIÓN?

D: ¿En edad?

E: Pues no la verdad.

¿QUIÉN IRA?

B: Yo, creo que no.

D: Ah digo, pues cuanto más mejor.

¿SI VA A HABER INCINERACIÓN SI VA A HABER EH ATAÚD?

C: No y no solo no lo he pensado, si no que no lo quiero pensar.

(risas)

B: Siempre puedes donar el cuerpo a la ciencia, así no tienes que pagar nada.

A: Ah.

E: También es verdad.

C: ¿Tú donarías tu cuerpo a la ciencia?

B: No sé.

A: Bueno...

B: Tampoco lo quiero pensar.

A: Pues sí, pues... sí.

D: Pues ¿por qué no?

E: Si total, te va a dar igual.

D: Exacto, muerto estás.

F: Sí.

E: Sí, sí.

D: Sentir, no vas a sentir nada.

E: El cuerpo ya no te sirve de nada así que...

D: Incluso donar órganos o...

E: Claro.

D: Cosas así.

E: Es verdad que mucha gente que el tema... ese de: "Es que luego lo que van a hacer con mi cuerpo", hay gente que le comentas lo de incinerar, lo de la donación de órganos, lo de la ciencia o lo que sea y dice: "Ay no, es que..." claro porque tienen un (...) qué dicen: "Uf, es que a ver si siento algo, no sé..." ¿sabes? hay gente que tiene esos temas y les condiciona.

B: Pues yo sí lo haría.

C: Hombre yo...

E: Yo también.

F: Yo también.

C: Hay documentales, documentales que no sé si es verdad, de gente que dicen que ha matado ya, cuando pensaban que estaba muerta, pero estaba viva... y la persona estaba viva y él sentía mientras le sacaban todos los órganos...

(risas)

E: Ah.

C: Yo no sé si es verdad, yo no me lo termino de creer, pero...

E: A mí me eso me lo han explicado en Historia. Que antes ponían una, bueno antiguamente una campanita....

B: Sí.

E: Atada al dedo, porque claro. Ahora sé si...

A: Hala.

E: Que, porque ahora son 24 horas que se deja en autopsia o así, porque puede... no sé cómo se llama, pero, sí que, que como que no están muertos en realidad.

A: Ajá.

E: Que, a lo mejor, las pruebas que les hacen...

B: Sí.

E: Que por protocolo cuando muere alguien, puede dar todas negativas, ah vamos positivas de qué está muerto, pero a lo mejor, pues no.

A: Mm.

E: Entonces, sí, sí antiguamente se ponía, a mí me lo explicaron lo de la campanita, porque a veces levantaban los ataúdes y había como arañazos.

A: ¡Hala!

E: Muy turbio todo.

A: ¡Hala fíjate!

E: A mí me lo contaron a mí en Historia.

A: Muy interesante.

E: Se me quedó grabado, una cosa... sí, sí.

A: Bueno yo sí que he pensado, eh siempre he dicho, pero es que hace mucho que no lo, lo tengo que volver a pensar... que me gustaría que me incineraran y que echaran las cenizas en el Pisuerga.

(risas)

A: En una, en una zona que hay que me gusta.

D: Ya sabemos por qué está el río así de sucio.

(risas)

E: Sí.

A: Lo digo en serio.

B: Podía haber dicho el Esgueva, cuidado.

A: Hay una zona mira, esto no, lo sabe poca gente eh.

(risas)

A: En el Puente Mayor, como una zonita así eh, dónde han, han construido algo no sé qué es exactamente, pues ahí hay como como un triangulito...

(risas)

A: Pues desde ahí, porque yo ahí iba a sentarme y estaba como muy a gusto, era como un sitio solo para mí y dije: “Pues ahí, que tiren las cenizas ahí.” pero ahora mismo no sé si seguiría en pie eso.

E: ¿Es ilegal no? en plan, te pueden poner una multa.

D: Igual te ponen una multa.

A: Bueno, pero...

E: Dice mucha gente, en plan, claro te lo ponen en el testamento: “Que quiero que echen mis cenizas, al cenizas al mar.” y dices: “Pero joder, pero qué es ilegal ¿sabes? nos pondrán una multa...” y dices “Joé.”.

A: ¿Es ilegal, echar las cenizas al mar?

E: Creo que, a mí me suena que sí.

B: Es que la gente echaba las urnas también, entonces...

E: Claro, es que.

B: Se llenaban las playas de...

A: Ah.

E: Contaminas.

A: Claro.

D: ¡Jo, qué mal rollo!

B: De urnitas.

E: Pues es que si te paras a pensar, eso luego se lo comen los peces y luego te lo comes tú.

A: Ya, ya, ya.

D: Bueno y se comen plástico, así no se comen lo que comes tú.

E: Que se comen plástico, que todo, que sí, que realmente, que (toda muerte tiene acción) así que es así.

A: Claro, claro, nada.

(risas)

A: Ya, ya tendré que pensar en otra cosa.

E: Cambio de planes.

¿NADIE MÁS HA PENSADO NUNCA...?

F: No.

B: No.

E: Nada.

A: ¿Lo vas a poner en el, en el trabajo?

(risas)

ESTÁ DICHO, DICHO QUEDA.

D: "Quiere tirar sus cenizas en el río."

(risas)

D: Tal cual.

B: No en el río, en el Pisuerga.

E: En el Pisuerga.

(risas)

E: (Es gratis bueno por lo sucio que está.)

A: Os lo digo con sinceridad que lo pensé, sí.

CUANDO OS HE EMPEZADO A HABLAR DE ESTOS TEMAS, PARECE QUE OS DABA ALGO DE REPARO. QUE EH ¿OPINÁIS QUE POR ESO LA GENTE NO SE HACE EL SEGURO? O ¿HAY OTRAS CUESTIONES POR LAS QUE NO SE HACE EL SEGURO?, MÁS ALLÁ DE QUE TENGA DINERO O NO. POR EJEMPLO PUES SI ESTÁ TRISTE O COMO HABÉIS DICHO, HA VISTO A ALGUIEN QUE LE HA PASADO Y HA VISTO QUE ES MUCHO PAPELEO Y PUES PREFIERE QUITÁRSELO ¿HAY ALGUNA COSILLA MÁS QUE...?

B: Sí.

POR LA QUE SE PLANTEEN HACER UN... SEGURO DE ESTE TIPO?

B: Yo creo que también las supersticiones, lo que te he dicho, lo que he estado comentando antes, que España es un país eh que en la, en el que las supersticiones, las... todas estas creencias están como muy a la orden del día, aunque no nos paramos a pensarlo...

E: Mm.

B: Así que sí, yo creo que la gente le da cosa hacérselo por... lo que, lleve consigo las cosas estas raras. Qué bien me explico.

E: No no, es que sí es por eso y también la gente joven que no se plantea el tema de la muerte ¿sabes? No es una cosa que... una persona se independiza y tal y empieza su vida o lo que sea y no dice: "Espera voy a hacer un seguro de vida, de para pagar mi funeral..." uno...

F: No, no.

E: No se lo plantea. Es una cosa que no...

F: Sobre todo cuando eres joven que piensas en: ...

E: No piensas en eso, piensas en tus cosas de la vida, tus proyectos, lo que sea.

F: Tú realidad: "Yo voy a trabajar...".

A: Claro.

B: Mi plan de vida, de momento, no va más allá de los 40. O sea yo tengo más o menos programado...

(risas)

B: Pero hasta los 40 y luego ya... pues no sé.

¿POR QUÉ CREÉIS QUE SE HABLA TAN POCO DE, DE ESTE SEGURO?  
QUE VOSOTROS NO LE CONOCÍAIS.

C: Bueno, es un tema poco de mal gusto ¿no? Hablar de la, de la...

D: Mm.

C: De la muerte, funerales y estas cosas.

E: Lo que se ha dicho antes, que es algo tabú.

B: Sí, la muerte es una incógnita. No sabemos eh qué hay después, cada persona tiene ciertos sentimientos y... y choca.

F: Y que tampoco...

B: Hablar de ello.

F: Sí, sí que tampoco pasa mucho ¿no? O sea, si las familias, más o menos, van por ciclos, llega el ciclo en que todo el mundo tiene pues un primo que se casa, luego empiezan a venir los niños, hasta que la gente empieza a morir y tal, la gente mayor... pues pasa un tiempo. Entonces puede ser que estés un montón de años que no se, que no se muera nadie cerca de ti y no se dé el caso.

DIGAMOS QUE LO VEIS MUY LEJANO TODOS.

F: Sí.

E: Sí.

C: Sí.

D: Pues sí.

PERO SIN EMBARGO SI ESTÁ AHÍ. ES UNA COSA...

D: Mm.

E: Claro.

SEGURA QUE VA A PASAR. POR EJEMPLO, A LO MEJOR EH, TIENES UN SEGURO DE COCHE Y NUNCA DAS PARTE EN TU VIDA.

B: Es verdad.

E: Claro.

¿QUÉ OPINÁIS SOBRE ESO? A PESAR DE QUE ES EL ÚNICO SEGURO QUE VA A VALER 100% PARA ALGO...

A: Ya.

E: Claro.

ES DE LOS QUE MENOS SE HACE.

E: Es verdad.

B: Pues sí.

E: Sí, digo yo.

A: Sí, porque todos nos vamos a morir.

E: Sí.

C: Pero no es un seguro que te vaya a valer a ti para algo...

F: Exacto, exacto.

C: Le va a valer a tus familiares, que, si tienen que, a ver que hacen contigo.

F: Claro.

E: Claro, eso también va en función de, de la persona.

A: Sí, eso es verdad. Cuando tienes hijos y eso, ya...

B: Bueno y también, para la gente creyente también vale para ti, porque el cuerpo siempre ha sido visto como un... todo esto de la de la Encarnación pa-arriba.

A: Claro.

MÁS ALTO, MÁS ALTO, MÁS ALTO.

B: La Encarnación eh... ¿Cómo?

NO DIGO.

B: Eh la ascensión...

(risas)

NO DIGO: "VOLUMEN, VOLUMEN."

A: Estás por la estratosfera, un poco más arriba.

NO, TE DECÍA: "SI PUEDES HABLAR MÁS ALTO MEJOR."

A: Lo que viene a ser ahí el culmen ¡qué bueno! No pero que sí, sí.

OS PIDO POR FAVOR QUE HABLÉIS TODOS MÁS ALTO

A: Nos reímos de juntos.

B: No, por ejemplo, yo estudio, yo que estudio Historia. Eh, hemos estado estudiando acerca de los primeros viajes, eh al Atlántico y los marineros no se embarcaban en los viajes porque tenían miedo de qué hubiera un naufragio y que su cuerpo se perdiera en el mar. Siempre ha habido como un miedo de perder el cuerpo...

A: Ajá.

B: Y ese miedo sigue presente, sobre todo pues, en la gente que, que cree en algún dios. La gente más atea pues yo creo que ese inconveniente no le tiene, pero...

A: Mm, totalmente de acuerdo.

E: Sí.

D: Mm.

E: Bueno también por los familiares, el tema de del cuerpo... porque por ejemplo en los casos, en los que hay gente pues, que pierde a alguien y no tiene su cuerpo y no puede enterrarlo o lo que sea, sí tienen...

D: La espinita.

E: La espinita.

B: Mira lo de la Guerra Civil ahora mismo, la...

A: Ah sí.

B: La Ley de Memoria Histórica...

E: Sí, la Ley de Memoria Histórica.

A: Ya te digo.

B: Que estaban buscando los cuerpos de la guerra civil.

A: Sí, sí, sí, es verdad.

E: Sí, sí es verdad, pero sí que es verdad que hay muchos casos que... que no tienen el cuerpo presente, vamos que no lo han podido enterrar ni nada y pues que no... siguen ahí mal ¿sabes?

B: Sí.

E: Como Marta del Castillo, todos estos casos que no... bien entonces, es algo que influye...

OS VOY A...

E: Salvo que...

SIGUE.

E: No, no, no, que digo que ya es algo que influye en lo de...

EH OS VOY A RECAPITULAR ALGUNAS COSAS DE LAS QUE HABÉIS DICHO... Y ME VAIS A DECIR SI VOSOTROS CREÉIS QUE LA PERSONA QUE SE HACE ESTE SEGURO ES MÁS EGOÍSTA O ALTRUISTA, EN EL SENTIDO DE QUE, COMO ACABÁIS DE DECIR, EH PUES TAMPOCO LO VEIS MUY NECESARIO PORQUE YA NO VAIS A ESTAR. PARA VOSOTROS NO LO VEIS NECESARIO, SOLO LO VEIS NECESARIO PARA OTRAS PERSONAS. O TAMBIÉN EL HECHO DE QUE LA PERSONA QUE SE HACE EL SEGURO, LE ESTÁ AHORRANDO PAPELEO ¿QUÉ CREÉIS, QUE ES UNA PERSONA EGOÍSTA... MÁS ALTRUISTA LA GENTE QUE SE HA HACE ESTE SEGURO? O ¿ES INDIFERENTE ESTO?

E: Es que depende de la persona.

F: Sí.

E: Porque hay gente que a lo mejor lo hace, para no suponer una carga a sus familiares, gente de alrededor. O hay gente que lo hace porque dice: "Es que yo quiero tener un funeral de tal manera...".

D: Mm.

B: Claro.

C: Exacto.

E: "Yo quiero que me entierren de tal manera...".

F: Exacto.

E: Entonces esa persona... o sea, es que depende.

B: Mira los funerales temáticos.

E: Ah sí.

F: Ah sí.

B: Que, están ahora también muy en boga.

E: Es verdad, sí.

(...)

E: Para que lo hagas.

A: Sí bueno si tuviera que elegir, entre una y otra diría altruista, algo más altruista.

B: Yo también diría eso.

D: Mm.

E: Sí.

A: Con ese pequeño matiz...

E: Sí.

A: Que ha añadido... es que se me ha olvidado tu nombre.

E: E.

A: E, pues sí.

E: Sí, yo creo que la mayoría de los casos es así, de altruistas.

¿VOSOTROS PREFERIRÍAIS QUE LAS PERSONAS DE VUESTRO ENTORNO TUVIERAN ESTE SEGURO? O LO O ¿LO CONSIDERÁIS COMO UN GASTO INNECESARIO? PREFERES A LO MEJOR HACERTE CARGO TÚ... EN VEZ DE, QUE ESTÉN PAGANDO TODO ESE TIEMPO.

A: Ya, buena pregunta.

B: Teniendo no sé... al final yo creo que se va a amortizar. Un funeral cuesta caro, entonces...

E: Claro.

A: Sí yo creo que, preferiría...

B: Yo...

A: Que lo tuvieran.

B: Además que, si una persona se muere de manera inesperada o bueno, siempre hay un tiempo de duelo en el que... vas a estar teniendo que dedicarte al funeral de... con un estado de ánimo pésimo.

E: Mm.

B: Entonces pues, yo creo que facilitaría mucho el trabajo, sí.

E: Sí.

C: Entonces llegado el momento ¿le pedirías a tu madre que se hiciera este seguro?

B: Eh no sé. Yo creo que también tiene que salir de, de ella...

E: Claro.

B: Pensar en nosotros, en mi o en el resto.

E: Claro.

F: Hombre.

E: También no deja de ser una cosa, ay perdón.

F: No, no.

E: Que no deja de ser una cosa también personal ¿sabes? que no deja de ser, la otra persona la que, la que lo vaya a pagar o... o que quiera hacérselo.

Entonces tú no puedes imponer, decirle: "Oye haz esto."

F: Ya, yo creo que sí.

E: Lo puedes sugerir...

F: Si es una persona que...

E: Pero...

F: Que llevas con mucha relación toda la vida, a mí no me importaría pagárselo. Si por ejemplo, le pasa a tu madre, que dices, pues tu madre se ha gastado el dinero en tu educación, en tu ropa, te ha cuidado toda la vida...

D: Mm.

F: Y llega el punto que está mayor y dices: "Oye mamá, hazte el seguro que encima, te voy a tener que pagar yo el funeral." pues no.

E: Claro.

B: Ya.

F: Sí.

A: Bueno, pero... si, si ella tiene dinero ¿correrá a cargo de ella, no? quiero decir...

F: Claro, pero...

A: De la persona que muere, tirarán de ahí ¿no?

F: Pero si lo haces de manera egoísta, de decir: "Oye mamá, que ya estás mayor, que vete haciendo un seguro, que...".

(risas)

E: Claro. Hoy sacamos todos el tema en casa.

A: Ya, ya, ya.

B: A ver, es como un poco...

E: Claro es que...

A: ¿Eh?

B: Es que es un poco...

E: Sí, que es un tema...

B: Sacarlo en casa.

E: Sí, pero...

B: "Mamá, he visto la Parca rondar por el vecindario...".

(risas)

E: "Mira a ver...".

B: "¿Qué tal te encuentras?"

¿CUÁNDO LLEGUÉIS A CASA LES VAIS A CONTAR A VUESTRA GENTE...  
ESTO Y VAIS A ABRIR UNA CHARLA? O...

A: Sí.

F: Seguramente, seguramente.

E: Sí.

D: Seguramente.

O ¿VAIS A PREFERIR OMITIR EL TEMA, ES UNA COSA QUE EN VUESTRA  
CASA NO SE HABLA?

C: Ah pues yo no. Yo no lo voy a hablar esto con nadie. No es un tema del que  
me apetezca hablar, ni en casa, ni fuera de casa.

(risas)

C: Yo respeto, pero... yo me llevo una tarde, me voy a llevar una tarde  
entretenida, me voy merendado, pero...

(risas)

C: Ya está, no y punto.

A: Eh pues yo sí. Sí que, que se lo voy a preguntar a mi madre, a ver por qué  
cree que merece la pena hacérselo y a ver qué piensa, qué piensa ella que la  
ha llevado a, a contratarlo, porque la verdad que no tengo ni idea, del gasto  
que puede suponer un entierro ni... tengo mis, mis dudas con beneficio... así  
que nada, eso, no sé vosotros.

E: Yo también lo hablaría, sí.

F: Un poco de: "A reírte un ratillo ¿no?".

(risas)

D: No sé igual para, que no sea un tema tan tabú, si empezamos a hablar más  
sobre ello. A ver, no digo que todos los días, a la hora de la comida...

E: Claro.

D: Le preguntes si se ha hecho el seguro.

(risas)

D: Pero, si, en plan, pues al salir de aquí, igual que te pregunten: "Ah y ¿qué  
tal? ¿qué has hecho?" no sé qué, digas: "Pues mira hemos estado hablando de  
esto, ¿tú qué opinas?".

E: Claro.

D: Porque si al final todo el mundo nos callamos y lo interio-, interiorizamos  
pues va a seguir siendo un tema tabú.

B: (Lo de siempre.)

A: Claro.

E: Yo creo que se debería de normalizar.

B: Yo creo que debería normalizarse más.

D: Claro.

E: Claro.

B: Claro ahí tarda Matías Prats en acción.

D: Al final, todo el mundo va a morir pues ¿por qué no se puede hablar sobre ello?

B: Sí.

D: A ver que, entiendo que haya gente que pues... lo que has dicho tú, igual por sus creencias o por lo que ellos piensen, prefieren no hablar del tema o, pues no se habla y ya está.

E: Claro.

D: Pero no sé. Yo opino que debería no ser un tema tan, tan tabú.

A: Mm.

E: Ya.

D: Pero respeto que la gente no quiera decir nada.

C: Gracias.

APARTE DE LOS GASTOS DEL FUNERAL, SEA ENTIERRO O INCINERACIÓN Y LOS, LA GESTIÓN DE LOS TRÁMITES ¿QUÉ CREÉIS QUE, POR VOSOTROS DEBERÍA CUBRIR ESTE SEGURO? ¿QUÉ COSAS LE PEDIRÍAIS A UN SEGURO DE DECESOS?

B: Si te mueres en otro lado que te trasladen, por ejemplo.

D: Mm.

E: Y que cubra todo el trámite del funeral y todo lo incumbido.

B: Mm.

D: Claro temas burocráticos, papeleo...

E: Claro, claro.

B: Sí.

E: Mm.

F: O, que te haga, si por ejemplo tú tienes que faltar a tu trabajo, durante un día o dos, porque te tienes que ocupar de estas cosas, que te dé un, no sé.

D: Mm.

F: Un equivalente, de dinero.

C: Pero eso ya eh, ya lo contempla el convenio según el grado de... de consanguinidad del familiar.

B: Sí, yo lo sabía.

F: Una cosa menos.

¿NINGUNA COSA MÁS?

A: Bueno, pues eso. Ahí ya tú eliges, si quieres incinerarte o como enterrarte, entonces...

B: Claro, depende.

A: Eso, eso ya, es lógico que entre ¿no? es que es lo, lo básico.

NO EH, PERO APARTE DE LO BÁSICO ¿QUÉ AÑADIRÍAIS VOSOTROS?

A: Puff.

C: Yo sé que existen funerarias, que te, que te ofrecen conservar tus cenizas en, en, eh en ¿cómo se llama lo de la Champions? la copa, en copas como de la Champions y el escudo de tu equipo, cosas así creo que vi.

F: Pues oye ¡qué guay!

A: ¿Ah sí?

E: Mola.

A: Pues eh, sí, preferencias de cómo quieres que sea tu entierro.

D: Claro igual, cosas más detallistas o centradas más en tus gustos o cosas así...

E: Claro.

A: Mm.

D: Igual te ofrecen lo básico, lo general, algo generalizado y pues que te ofrezca como... personalizarlo de alguna manera.

A: Eso, mm.

¿CREÉIS QUE APARTE DE PARA LA PERSONA... QUE SE HA MUERTO DEBE DE HABER ALGÚN BENEFICIO, ALGUNA COBERTURA PARA LAS PERSONAS BENEFICIARIAS, ES DECIR, LAS QUE NO VAN A TENER QUE PAGAR EL FUNERAL, FAMILIARES O DEMÁS?

A: O sea que eh, alguna...

APARTE DE CUBRIRLES EL GASTO QUE HUBIERA ALGUNA COSA MÁS.

C: ¿Que hubiera un pisolabis al final del funeral?

ESO PODRÍA SER COMO GASTOS DEL FUNERAL. ALGO... MÁS ALLÁ DEL FUNERAL, MÁS ALLÁ DEL DÍA ESE DEL FUNERAL

B: Yo creo que eso es lo podría cubrir el seguro de vida...

E: Claro.

B: No hacía falta que lo cubriera...

C: Hombre quizás...

E: Sí de hecho...

C: Quizás atención psicológica.

D: Yo también lo estaba pensando en eso, también.

E: Sí.

A: Sí yo también.

E: Es verdad.

A: Es verdad.

¿CÓMO CREES QUE DEBERÍA DE SER, LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA QUE SE LES OFRECIERA, A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS?

A: Pues, con unas sesiones de, de... con el psicólogo. Pues 5 sesiones.

(risas)

A: Luego las coges o las dejas.

E: Claro lo ideal sería lo que, lo que diga el psicólogo, hasta que vea que a lo mejor está bien, vamos que ha pasado el duelo y tal, pero claro. El seguro dirá: "Puff a lo mejor a cada persona le dura el duelo de una manera."

B: (Ya te digo.)

D: Claro.

F: Claro.

E: Entonces a lo mejor una persona se tira ahí... mucho tiempo y no lo necesita.

F: O empieza enlazar problemas y al final ya no...

(risas)

E: Claro y luego... está con la psicóloga...

A: Ya.

E: Ahí de fijo, claro.

C: También sería interesante un servicio que se ofreciera a... a vaciar la habitación del difunto, porque yo sé de gente que luego no, que deja la habitación tal y como estaba, porque le da, le da cosa entrar o, o entra y se

derrumba y se pone a llorar y encima deja la habitación tal y como estaba...  
que a lo mejor la quieres dejar tú tal y como estaba, por respeto a la persona,  
pero...

E: Mm.

A: Mm.

C: Que a lo mejor hay gente que quiera aprovechar la habitación para otras  
cosas y no, no se atreve o le da... como decías tú...

D: Reparó.

C: Reparó. Le da reparo tocar las cosas de una persona muerta.

F: No sé, es que igual, si le da mucho reparo, tampoco, aunque venga el del  
seguro a por ello, no le va a dejar entrar. Y de la otra manera lo mismo, si...

C: No lo sé.

F: No le importa reutilizar la habitación, no hace falta que el seguro venga a por  
nada.

¿ALGUNA COSA NOVEDOSA, ASÍ DE ESE ESTILO MÁS? PORQUE SÍ QUE  
MUCHOS SEGUROS DE DECESOS EH, CUBREN ATENCIÓN  
PSICOLÓGICA PARA EL DUELO ¿VALE?

E: Ah.

Y EH, LA REPATRIACIÓN TAMBIÉN LA CUBREN MUCHOS SEGUROS DE  
DECESOS. PERO ESTO QUÉ HA COMENTADO C NO, NO LO CUBREN.  
POR AHORA, POR LO MENOS LOS QUE YO HE CONSULTADO. SI SE OS  
OCURRE ALGUNA COSA, ALGUNA SUGERENCIA QUE LE HARÍAIS  
ALGUNA ASEGURADORA O...

C: Que informen de manera diferente al amante, si lo hubiera, de la familia.

(Porque antes) se encontraran en el...

(risas)

C: En el funeral.

E: Claro.

C: Hombre, no, no conozco ningún caso, pero estoy seguro de que en alguna  
ocasión ha pasado... algo en esta línea.

E: Seguro.

F: Seguro.

C: A lo mejor sí que sería interesante y sí que existe un nicho de negocio.

¿LOS DEMÁS, SE OS OCURRE ALGUNA COSA NOVEDOSA?

A: Tiene...

F: Un Power Point con los mejores momentos, en plan, recopilatorio.

A: Un... testamento, por esa línea ¿hay algo? de, no sé, ¿que se encarguen ellos, de algo de eso?

EL TESTAMENTO EN SÍ SE LO DEBERÍA HACER, SEGURAMENTE TE LO PIDAN COMO REQUISITO, A LA HORA DE HACERTE EL SEGURO DE DECESOS.

A: Ah mm.

C: A lo mejor, hay una red, por tema legal, tienes que dejar dos tercios de tu, de tus cosas a tus descendientes. Hay una región de España, no me acuerdo cuál, en la que puedes dejar, puedes disponer libremente del 100% de tus cosas y dejárselo a quien quieras. A lo mejor una excursión a este país empadron-, uy este país, está región, empadronarte y que te cubran hacer el testamento, podría ser interesante.

(risas)

F: Sí porque son, es Madrid, Barcelona o Valencia, una de las tres, así que...

C: No me acuerdo.

F: Encima puedes pasar un fin de semana en la playa.

(risas)

¿SE OS OCURRE ALGUNA COSA MÁS?... ANTES HABÉIS HABLADO, EH PARA OTRO SEGURO OS HABÉIS DADO EL EJEMPLO DE: "TENGO LA CASA MAL, VOY A HACERME EL SEGURO Y ASÍ PUEDO DAR PARTES Y ME LA ARREGLAN." EH ¿CREÉIS QUE NO PIDEN, TANTO EN EL SEGURO DE DECESOS COMO EN OTROS SEGUROS, UN, UNOS REQUISITOS PREVIOS? ¿QUÉ CREÉIS QUE PREGUNTAN? SI PREGUNTAN ALGO.

A: Mm.

D: Posiblemente en el de hogar, igual va una persona, en plan, rollo perito o alguien así, y te, y te la tasa o lo que sea. Me refiero que, pueden tener una persona encargada en ocuparse de... no sea que tengas la casa fatal y vayas a hacer la trampilla de: "Cojo el seguro y que me lo arregle todo.", entonces igual mandan a una persona, para registrarlo o así, pero claro, con el seguro de decesos era o ¿cómo se llamaba?

C: Sí.

(risas)

D: Pues, claro, no te van a revisar a ver si te vas a morir.

B: De 1 a 10 ¿cómo de vivo te sientes?

(risas)

D: Entonces pues no sé muy bien qué harán en esos casos...

A: Puff.

D: Pero igual el historial médico o algo así...

B: Sí.

D: Pero sería un poco... no sé, que te estén ahí fisgoneando...

A: Pues, bueno, tendrán varias calidades ¿no? de, de eso de... o puedes coger el más sencillo o ya más...

B: A lo mejor va por edades, también. Contra más mayor seas... más caro será.

C: En el seguro médico...

A: ¿Más caro será?

E: Sí.

C: Consultan, consulta tu historial médico y aparte te hacen un reconocimiento médico y, y demás. Y luego hay ocasiones en las que, si te ven muy mal o si te ven con cierta peligrosidad, se niegan a asegurarte.

E: Sí.

A: Jobar.

E: Sí es que es verdad que los seguros médicos, que cuantas más enfermedades tengas, más tandas te cobran.

A: ¿Más te cobran por el seguro? joé.

F: Así es.

E: Vamos, que no cobran lo mismo a una persona que no tiene nada...

B: Ya.

E: A una persona que tiene... enfermedad cobran más.

A: Puff.

C: Y pon que en el seguro de casa entiendo que, que habrá algunos baremos de: "Este barrio es muy chungo, a partir de aquí vamos a cobrar un 5% más...".

B: Ah, pues puede ser.

E: Mm.

F: Segurísimo que sí.

C: Si es un barrio más residencial...

A: Pues sí, sí, probablemente, sí.

PERO, PARA EL SEGURO DE DECESOS NO CREÉIS QUE HAYA NINGÚN REQUISITO ¿NO?

B: (Sí.)

A: Sí, sí que lo creemos porque...

(risas)

F: Hombre, si haces paracaidismo... pues a lo mejor te sale un poco más caro, pero...

B: Que no tengas ninguna enfermedad terminal, a lo mejor.

¿POR QUÉ CREÉIS QUE PODRÍA TENER REQUISITOS, EL SEGURO ESTE

B: Porque si hay alguien que se está muriendo, inminente y se lo hacen, no le sale rentable a la aseguradora.

E: Mm.

B: Yo creo. Que, si solo está pagando 2 meses y ya, no sale rentable hacer un funeral.

E: Sí creo que eso también lo miran, no sé, creo...

A: Yo, eh pero lo que hemos hablado le saldrá más caro pero, bueno no, no te van a decir: "No te lo hago.". Pienso yo, con estas cosas.

F: Igual eso es más para los seguros de vida, que ya depende más la causa de la muerte. Para uno de decesos...

A: Ah.

F: Que igual, que vale...

E: Ah creo, creo que sí, que los seguros de vida creo cuando, no sé si es una enfermedad, yo creo que hay algo, había algo que...

F: Sí, eso es así.

E: Cuando están haciendo la (...) no te lo hacen o no o tienes que llevar un requisito.

F: Igual.

E: Porque como que ya, pues si no para todo el mundo dice: "Tengo una enfermedad terminal, el seguro de vida."

A: Claro, claro, claro.

E: Creo que, no tienes que tener una enfermedad o algo así, creo.

A: Lógico, lógico, sí.

E: Creo que, que es eso.

F: Aquí igual, como no sea por el...

A: Bueno lógico, entre comillas.

E: Lógico para ellos, claro.

F: Si te haces un funeral de tanto precio, como no sea en función del precio del funeral...

BUENO Y OS VOY A PREGUNTAR SOBRE OTROS DOS DOCUMENTOS, QUE EH SIRVEN TAMBIÉN PARA PLANIFICAR O PLANEAR UN POCO LA MUERTE DE UNO Y SON EL TESTAMENTO Y EL INFORME DE INSTRUCCIONES PREVIAS ¿NO SÉ SI OS SUENAN LOS DOS?

F: Sí.

¿HAY ALGUNO QUE NO OS SUENA? ME PODÉIS DECIR UN POCO ¿PARA QUÉ CREÉIS QUE VALE CADA UNO?

C: A mí no me suena el segundo.

D: A mí tampoco.

EL INFORME DE INSTRUCCIONES PREVIAS.

B: A mí tampoco.

F: Sí, eso es para hacerte cargo de, por ejemplo, las cuentas de las redes sociales o alguna cosa de esas ¿no?

B: ¿Eh?

F: A mí me suena, que puedes dejar un testamento con tus bienes y luego si tienes otro tipo de... activos no tangibles o lo que sea, pues tienes un: "Pues con mi cuenta de Facebook, pues que fulanita la desactive...".

B: Ah.

F: "O con mi perro, bueno el perro puede entrar en el testamento, pero vamos, no sé cómo va, pero sí que lo he visto alguna vez.

A: Ah eh bueno, pues eh lo de las instrucciones previas sí que lo conozco por, por, por qué eso es más del hospital, eh es bueno, lo que entiendo por ello es un documento que tú firmas, eh y donde pones hasta dónde, o sea si te ves en una situación en la que... en la que no eres consciente eh, no puedes eh, jobar ¿cómo lo digo? ayúdame.

E: Sí, que cuando no tienes eh....

A: Capacidad.

E: No estás en plenas capacidades mentales, bueno mentales o bueno, que no estás consciente, estás inconsciente o lo que sea pues...

D: ¿En estado vegetal o así?

E: Sí, determinas lo que quieres que haga. Si quieres que...

A: Claro, si quieres que...

E: Si quieres que siga o no. O que hagan...

A: Eso que, que te mantengan, hasta el último minuto...

B: Mm.

C: Si quieres que...

A: Todo lo que puedan o...

C: Si quieres que, si quieres que te desenchufen ¿no?

E: Sí, sí.

A: Sí.

D: ¿Pero eso sirve?

A: Si no quieres que te, que te prolonguen la vida innecesariamente...

E: Claro.

A: Por así decirlo, con... Pero claro, yo tengo mis dudas, acerca de eso, porque ya existe, eso ya es un pilar ético, el, el no intentar alargar la vida de una persona cuando le, cuando...

D: Está sufriendo.

A: Cuando está sufriendo y, y va a tener... va a estar sufriendo por otra parte...

B: Sí.

E: Claro.

A: Eso, eso ya existe entonces, claro, esto yo creo que te asegura, te toque el médico que te toque, que lo tiene que...

E: Que lo tiene que cumplir a rajatabla.

A: Cumplir, porque ahora ya depende un poco del equipo que te toque en ese momento, pues lo que, lo que se aferre a qué tú vivas o la familia, lo que se aferre a que tú sigas vivo. Y aho-, y con el de instrucciones previas, pues es, eso da, orienta mucho a, eh da igual el equipo que tengas o la familia que...

E: Claro.

A: Que tengas, de que se cumpla eso. Que ahora mismo es un poco ambiguo.

E: Porque si no existe eso, es lo que dices, estás en manos de la familia que a lo mejor dicen: "No, que no siga.", o... o mismamente el equipo médico que lo que va a decidir, en la mayoría de los casos, es seguir hasta... hasta que puedan hacer algo ¿sabes? vamos que van a seguir ¿sabes? que no van a...

A: Sí, pero claro...

E: Sí, sí que igual, ves casos que es que...

A: Es que, es que realmente ahora mismo, pues, no deberían, porque... si no sería lo que llaman "encarnizamiento terapéutico" que eso no, no se debe hacer. Entonces bueno pues, yo creo que como ahora está más concienciado todo...

E: Ya.

A: A lo mejor ahora no es tan... imprescindible hacerte lo de instrucciones previas...

E: Claro.

A: Aunque está muy, en auge y, y se está, se está hablando mucho de ello, pero, no sé, si...

E: Pero yo creo que, a lo mejor, sí que se debería de hacer. Debería de ser obligatorio, en opinión mía obligatorio, yo creo que sí, porque no sé, yo creo que sí, que hay casos en los que la gente está... puff bue- no sé claro, es que depende pues puedes ver a tu gente, a gente muy mal y dices: "¿Qué necesidades hay de estar prolongando tanto?", pero a lo mejor la gente se empeña y dice: "Que no, que quiero que..."

A: Ya.

E: Pero luego también hay casos en los que a lo mejor, tú ves que lo están prolongando o sabes que, que no quiere que o sabes que de esa persona que a lo mejor no le gustaría que estuviera, pero siguen y siguen por un tema ético, a lo mejor el personal sanitario o hay algún personal médico que dice: "Es que claro, yo no puedo cargar con la conciencia de, de no..." ¿sabes? Que por tema ético dicen: "No, es que hay que luchar hasta que, hasta que no se pueda hacer nada más.", entonces claro, es que es un tema muy complicado.

Entonces yo creo que, que el que tengas unas instrucciones previas de esas personas, facilitan mucho, porque es lo que va, lo que lo que la persona quiere y ya está.

A: Ya.

E: También para la familia, porque también las familias entran en conflicto...

A: Ya, ya, es verdad.

E: Que si esto, que si lo otro, se crean ahí... Entonces yo creo que lo más fácil, que facilita las cosas, es cuando la persona toma la decisión...

A: Ya, claro, es verdad que se puede complicar.

E: Y bueno, a lo mejor sí debería ser... obligatorio.

DEL TESTAMENTO NO ME HABÉIS DICHO NADA ¿QUÉ CREÉIS QUE ES?  
¿LO TENÉIS HECHO, NO LO TENÉIS HECHO? ¿NINGUNO...

D: Yo no.

E: No.

B: Yo no tendría nada que poner en el testamento, yo creo.

F: Pues yo lo tengo hablado, pero... igual lo he hablado con gente que probablemente se vaya a morir antes que yo, entonces debería de escribirlo por lo menos.

(risas)

E: Sí, yo nada.

¿QUÉ, PARA QUÉ SIRVE EL TESTAMENTO?

B: Dejas eh tus bienes, los bienes materiales que poses o el dinero también a, a otras personas.

¿ALGO MÁS?

B: Las casas también...

E: Muebles.

B: Muebles.

E: A quién quieras destinar todas tus cosas.

B: Sí.

E: Básicamente.

F: Para repartir el patrimonio es ¿no?

E: Mm.

A: Mm.

F: Sí, repartes tú patrimonio...

B: Sí, repartir tu matrimonio.

E: Sí.

F: Lo repartes entre...

D: ¿Y deudas?

C: También.

B: También.

E: También.

F: Evidentemente también.

D: Vale sí, sí, sí.

F: Eso es parte del patrimonio.

C: Luego puedes ir a...

D: Pero claro es que eso... o sea me refiero, puedes escribir: "Pues voy a dejar tal deuda a esta persona...", no sé, es un poco...

E: Claro.

A: No creo.

C: Pero la persona lo puede rechazar.

F: Claro, no es obligatorio.

C: Y ya está.

F: Si te sale a pagar en vez de a cobrar, pues lo más probable es que, que no firmes.

C: Claro.

D: Claro.

E: Claro.

¿NINGUNO DE VOSOTROS TIENEN NI TESTAMENTO, NI INSTRUCCIONES PREVIAS HECHO?

E: No.

B: No.

C: No.

D: No.

A: No.

F: No, solo las deudas.

¿CONOCÉIS A ALGUIEN QUE TENGA ALGUNO DE LOS DOS DOCUMENTOS EH DOCUMENTOS HECHOS?

B: Mi abuela, un testamento.

¿POR QUÉ CREES QUE TU ABUELA SE LO HA HECHO?

B: Porque tiene 80 y... muchos años...

(risas)

B: Yo creo.

¿SOLO POR, POR SU EDAD?

B: Y porque... no sé, creo que si no haces testamento, los bienes van para el Estado, si no, me, me suena de algo...

A: Ah.

B: Algo me suena.

A: Claro.

B: Así que sí, la gente mayor se lo suele hacer también, cuando llega a cierta edad, la gente va a hacerse el testamento.

¿ES UNA COSA QUE VOSOTROS OS HARÍAIS EN ALGÚN MOMENTO?

F: Sí.

D: Sí.

E: Sí.

B: Sí.

C: Sí.

D: Sí, posiblemente ambas cosas.

E: Yo igual.

¿ES UNA COSA QUE TENÉIS SEGURA?

E: Sí.

B: Sí.

C: Sí.

¿EN ALGÚN MOMENTO IDEAL PARA HACERLO?

A: A los 50.

(risas)

F: Sí.

A: No, bueno.

F: Cuando veas que tu patrimonio...

B: Claro.

F: Pues, como digas: "Ya está aquí."

E: Claro.

F: Ya es más, que ya no te merezca la pena trabajar mucho para, para que aumente.

C: ¿Con la jubilación entonces?

D: Sí.

F: Podría ser cuando, si ves que en los próximos 10 años vas a tener...

C: Si nos llegamos a jubilar...

F: Vas a tener menos o ya va a empezar a decaer el patrimonio o vas a empezar a perder cosas dices: "Bueno pues hasta aquí." y ya si no estás en

condiciones de tener más o de aprovechar lo que tienes, pues que ya, se reparta.

VALE PUES, SÍ ¿IBAS A DECIR ALGO, NO?

A: Se me ha olvidado.

(risas)

A: Ay.

EH, PUES OS DIGO, PARA TERMINAR, ME GUSTARÍA QUE DIJERAIS, PUES, QUE OS HA PARECIDO LA SESIÓN, SI OS HA SORPRENDIDO O SI OS FALTA ALGO DE LO, DE, DE LO QUE HABLAR... BUENO PUES SI, SI QUERÉIS PODÉIS DECIR, QUÉ OS FAL- ¿OS HA FALTADO ALGO DE LO QUE HABLAR? O ¿HABRÍA ESTADO INTERESANTE HABLAR DE ALGUNA COSA MÁS?

B: ¿Este seguro es aplicable también para mascotas o no? Porque sé que si una mascota se muere, no la puedes enterrar tú por tu cuenta. O eso ya va dentro del seguro de la mascota, a lo mejor...

D: (Eso lo pagas tú con tu dinero.)

SEGURO DE, HAY SEGURO DE MASCOTAS.

E: Sí.

QUÉ CUBRE LOS GASTOS VETERINARIOS Y SEGURAMENTE TAMBIÉN, EH SI.

B: Vale.

NO CREO QUE SEA DE LO BÁSICO, PERO SEGURAMENTE HAYA PARA, PAGANDO UNA CUOTA A MAYORES LO PUEDES TENER. PERO ESTO ES PARA PERSONAS DENTRO DE LO QUE YO SÉ... EH ¿CREÉIS QUE NO HA FALTADO NADA DE LO QUE HABLAR, SOBRE ESTE TEMA?

F: Ahora es un tema que tampoco...

A: Ha estado muy bien.

B: Muy interesante, sí, sí.

E: Ha estado muy interesante, sí.

B: Además que, si no lo hacemos aquí, no creo que habláramos de ello...

F: Por eso exacto...

B: En ningún otro lado.

A: Sí.

F: Como es un, un tema un poco raro tampoco tenemos mucha idea de qué es lo que puede haber faltado, entonces.

A: Sí, sí, muy bien.

(risas)

E: Tiene algún sentido.

PUES YA ESTARÍA CHICOS.

A: Bien.

YA HEMOS TERMINADO.

## **ANEXO V: Verbatim GD 2**

A continuación, se presenta la transcripción de la sesión de grupo realizada para este trabajo de investigación. Algunos extractos de este texto se han extraído para ilustrar los datos cuantitativos obtenidos por medio de la encuesta.

OS VOY A COMENTAR UN POCO... ESTO QUE VAMOS A HACER HOY, ES UNA TÉCNICA QUE SE HACE MM, DE INVESTIGACIÓN, PARA MI TRABAJO FINAL DE GRADO ¿VALE? Y, PUES OS COMENTO UN POCO CÓMO VA LA SESIÓN. EH, SOBRE TODO SE BUSCA QUE TODOS LOS PARTICIPANTES, LOS QUE ME HABÉIS DICHO QUE VAIS A HABLAR, QUE HABLÉIS ¿VALE? Y QUE DEIS VUESTRA OPINIÓN... SIN CRITICAR MALAMENTE A LA DE LOS DEMÁS, RESPETANDO TODAS LAS OPINIONES, PERO TAMPOCO CALLÁNDOTE POR LO QUE PUEDAN DECIR ¿VALE? A LOS DEMÁS QUE NO PARTICIPÁIS OS AGRADECERÍA QUE TUVIERAIS SILENCIO Y QUE RESPETARIS TAMBIÉN LAS OPINIONES DE LOS DEMÁS. SOBRE TODO, QUE HABLÉIS ALTO Y CLARO ¿VALE? TODO LO ALTO Y CLARO QUE PODÁIS, PORQUE EH, EL TELÉFONO LO CAPTA COMO LO CAPTA Y, Y INTENTAD NO SOLAPAROS. NO HABLÉIS ENCIMA DE OTRA PERSONA, PORQUE ESO YA PARA MÍ EH, ES MUY DIFÍCIL DE SABER LO QUE ESTÁ DICHIENDO UNO Y OTRO, Y BUENO... LO DIGO PORQUE YA HE HECHO ESTO OTRAS VECES Y SIEMPRE PASA. YO SI OS VEO QUE OS PASA ESO, QUE NO OS VAIS A DAR CUENTA MUCHAS VECES, OS LO DIGO Y OS DIRÉ: "PUES HABLA TÚ" O ESTO, PERO EN PRINCIPIO YO TENGO QUE INTERVENIR MUY POCO OS DIGO LA PREGUNTA O DE LO QUE VAMOS A HABLAR, Y

EMPEZÁIS A HABLAR COMO QUE ESTUVIERAIS PUES... TOMANDO UNAS PASTAS AQUÍ EN LOS JUBILADOS ¿VALE? EH, NO EH, ESPERO QUE NO TENGÁIS VERGÜENZA DE DECIR VUESTRA OPINIÓN PORQUE... ES PARA ESO. EH, ADEMÁS YO NO OS VOY A PONER: "PUES C HA DICHO ESTO". YO LUEGO OS DOY UN PAPEL, QUE ME RELLENAIS: EDAD, 4 COSAS... FÁCILES. EH, PONÉIS VUESTRO NOMBRE, PERO SE OS ASIGNA UNA LETRA ¿VALE? PARA QUE YO LUEGO LO PONGA COMO UNA LETRA. VOSOTROS VAIS A SER UNA LETRA Y LA GENTE EH, QUE LEA MI TRABAJO NO VA A SABER QUIÉN HA DICHO ESO. ES ANÓNIMO ¿VALE? EH, Y BUENO PUES ESO, SOBRE TODO QUE SEA DIÁLOGO ¿VALE? PUES EH, ME PRESENTO: YO SOY JULIA TENGO 22 AÑOS Y EH, PUES SI QUERÉIS NOS VAMOS PRESENTANDO HACIA... LA IZQUIERDA...

A: Vale

PARA QUE QUEDE... LUEGO ESTO VA A SER UNA LETRA ¿VALE? ESTO NO VA A SALIR.

A: Ah bueno (...) eh yo soy A... y residente en Geria.

B: Yo soy B y residente en Geria.

A: ¿Decimos más datos de familia? ¿no?

MM, NO...

A: Vamos por que quieras...

NO, NO HACE FALTA.

A: Que si no ya por mis (...)

C: C, también residente en Geria.

D: Yo soy D, bueno D para los amigos, como dice el cuento, D y residente en Geria.

¿VAS A PARTICIPAR E?

E: E...

D: Si hace falta, no me importa.

E: Residente en Geria.

VALE EH, NO SÉ SI... CREO QUE...

F: F, residente en Geria.

G: G, también vivo aquí en Geria.

H: Yo H, residente en Geria.

VALE EH...

((se cae un objeto))

A: Vaya.

LUEGO LO RECOJO EH, OS COMENTO: EL TEMA QUE HE ESCOGIDO ES EL TEMA DE LOS SEGUROS. VAMOS A IR ADENTRÁNDONOS CADA VEZ EN UN TIPO DE SEGURO MÁS CONCRETO ¿VALE? Y... YO QUIERO QUE TAMBIÉN QUE DIGÁIS, SI NO SABÉIS DEL TEMA DECID: "PUES YO NO SÉ, PERO CREO QUE PUEDE HACER ESTO, O PUEDE SERVIR PARA ESTO" ¿VALE? EH, OS PREGUNTO: ¿CREÉIS QUE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA, EN GENERAL, SUELE TENER CONTRATADO UN SEGURO? ¿Y LA GENTE DE VUESTRA EDAD? ME PODÉIS COMENTAR.

B: Yo tengo los imprescindibles, los que me obligan, casi por... por ley. Si no, yo no creo en los seguros.

C: Yo tengo el de coche solo.

G: Más o menos... los obligatorios.

E: Pues yo igual. Bueno, tengo el de coche y el de casa.

F: Yo tengo...

G: (Eso vale.)

F: Yo tengo el de, el de casa y el del coche, vamos.

E: Pero tampoco me fío de ellos.

H: Yo también, el de casa, de coches... el de muertos no creo.

C: (Bueno, tengo yo...) Tengo también el de...

H: Pero vamos.

C: El de decesos.

D: Ay sí.

H: El de decesos, de muertos.

D: Yo también tengo el seguro de coche mm, y un seguro funerario. Porque eso me tiene que llegar...

C: El de decesos.

D: Decesos claro.

A: Yo solo el de coche, con daños a terceros.

¿CREÉIS QUE ES DIFERENTE? LA GENTE DE VUESTRA EDAD SUELE TENER MÁS SEGUROS QUE, GENTE MÁS JOVEN O GENTE MÁS MAYOR...

B: Yo lo desconozco, no sé lo que tiene cada uno. Yo, ya te digo que tengo, tengo dos, los... los que no me queda más remedio que tener porque, el día que me pase algo pues... si respondo, respondo y si no, el remedio de ir a la cárcel.

(risas)

G: Yo creo que la gente joven, a lo mejor, tiene menos seguros que la gente... más mayor...

D: La gente joven (...)

G: Por posibilidades, a lo mejor de, de... porque la economía de un joven no es como la de uno mayor.

C: Pues yo ahí, voy un poco en contra de G, porque los jóvenes tienen seguros que les obligan a hacer hipotecas. Tienen que hacer seguro de casa y tienen que hacer seguro de...

D: Mm.

C: Tienen que hacer un seguro y obli-, y obligado.

B: Ah, pues yo digo que, yo no soy partidario de...

D: Uy sí, sí...

B: Yo no... Entonces...

D: Que sí, que sí, porque hay que hacerlo.

B: Al que no le queda más remedio que hacerle, pues, pues claro, pues tiene que hacerlo.

F: Sí lo que pasa es que el del coche es casi...

B: Claro.

F: Una obligación...

D: No, es, es una obligación.

B: Claro.

F: No tienes más remedio.

A: Yo creo que los jóvenes tienen más seguros.

¿POR QUÉ?

A: Pues porque les obligan. Hombre, que se meten... en negocios o en... empresas y...

B: Hombre.

A: Bueno para pedir hipotecas eh, te aseguran.

B: Lo que...

A: Con un seguro.

B: Lo que sí que es cierto, es que las personas que viven en pisos y en cosas de esas, lógico, tienen que tener un seguro, porque ya no dependen de ellos solos... de lo, su casa, ya depende de la casa del vecino, le cae una gotera...

C: Mm.

B: Le cae, o sea... eso lógico que tienen que tenerle porque, claro, no saben lo que les va a, a poder pasar... pero, los que vivimos en los pueblos que tenemos nuestra casita solamente... Entonces, yo he pagado el seguro dos años solamente y cuando le he tenido que reclamar: "Oye que, es que esto no entra... Es que, si te hago eso, pero te pinto ese cacho, el otro...", pero bueno...

G: Mm.

D: Mm.

B: No me digáis eso. Prefiero no tener seguro, cuando me toque lo cojo, lo hago y...

F: Ya está... Yo tengo un seguro de casa y la verdad, que he tenido muy pocos... mm, cost-, riesgos, vamos mm... pero cuando he llamado y eso, me han atendido y me lo han arreglado bastante bien.

E: A mí también. (...) tengo seguro

D: Mm.

E: Y me lo han...

G: Pues yo no. Yo tuve una experiencia muy mala, con el cuarto de baño, que siempre habíamos tenido seguro y co-, y fue una, la verdad es que fue una, una pasada lo que me tocó pagar y no me dieron nada. Y cogí, y le quitamos.

D: Claro.

E: A ver.

D: Normal.

H: Yo de 28 años que llevo con el seguro, he pedido, o sea he dado el parte de dos cristales y encima, han tenido que venir hasta el perito a hacer fotos del cristal.

C: Bueno.

G: (Qué gente.)

H: O sea...

B: Sí, eso es una...

H: Anda que es que ha sido una pasada.

B: Eso es una cosa que es de respeto ¿sabes? Cada uno...

F: Sí.

B: A unos... como va en las, en las ferias: a unos les va bien y a otros no les va bien.

F: Yo tuve un riesgo, que se me quemó el contador y aquella misma noche llamé a Iberdrola y me dijo que, me dio el número de un señor, que es el que... un colaborador de ellos y esa misma noche ya me cobró 200 euros por darme luz. Y digo: "¿Y esto?", dice: "No, no yo es que soy colaborador, pero no eso." Y ya el señor: "Mañana vengo, la pongo la caja del contador y luego vienen a ponerla el contador..." y no sé qué, tanto, digo: "Yo voy a llamar a mi seguro.", dice: "Esto no entra en el seguro.", al día siguiente llamé al seguro y me dijo: "Cuando pague a ese señor mm, le dé mm, que le dé mm, una factura..."

B: Una factura.

F: Con IVA y todo, y me la di-, me la dio y... luego han venido ellos a ponerme la caja del contador y todo, me lo han arreglado todo y lo que me cobró el señor, me lo han abonado.

B: (Mm, pues no lo sé.)

E: (Sí.)

H: Yo creo que, de todas formas, no sabemos exactamente las pólizas que tenemos contratadas...

D: (Ya.)

H: El 80-90% no lo sabe.

E: Sí.

B: Por supuesto.

A: Que no nos leemos la letra pequeña.

B: Mm.

H: No lo sabemos.

G: Sí, porque si no vas, no sabes si está el contenido, si tienes mm, “daños estéticos”, que es, cuando tú lo haces, no sabes que estás contratando, es la verdad. Ento- yo con e-, la casa de mi madre eh, con los daños estéticos tuvimos un problema, con el cuarto de baño también eh, entonces, luego al final sí: “Que me lo iban a pagar, que me lo iban a pagar...” y estuve: “Que lo adelantase yo, que luego me lo iban abonando ellos factura tras factura...” Y estuve 9 meses, para poder re-, pa- para que me lo pagarán. A base de reclamar, del banco, el seguro y... por fin me lo pagaron, pero 9 meses, yo con las facturas...

H: Sí, sí, sí.

G: Y me tardaron en pagar un montón. O sea que no me fío...

H: Sí. En la casa...

G: No me fío, la verdad.

H: En la casa de mi suegra, cuando eso, que tuvo una gotera l<sup>21</sup> y tal fue a reclamarlo y dice: “No, no, no entra la gotera, solo tiene seguros estéticos.”.

((ruido de puerta abriéndose))

B: Ya bueno, es que esas cosas, que son un poco... es (...) lo que he dicho antes, lo he dicho ahora (...) en la feria. Eh, también luego cuando contratamos los seguros, como norma, al, al que nos lo hace, es porque tienes una persona que, a lo mejor, o bien por el banco, o bien porque tienes una amistad, o bien por no sé qué... “Oye, pues yo lo que quiero es... oye, pues esto”, más o menos lo que quieres...

H: Sí, así.

---

<sup>21</sup> Marido de H.

B: “¿Si que me entra esto, me entra esto?”, y, y todos te hacen “Sí, sí.”, pero luego cuando, a la hora de hacer el parte... “Es que esto... es que esto no, por no sé qué, que es avería de no sé qué, que...”

D: Sí.

B: O sea, siempre están con pegas.

F: Sí, te cobran...

B: Entonces...

F: Muchas cosas y (...)

D: Claro.

B: Porque la cantidad que se paga, bueno, pues oye, no sé ten- cada uno depende el valor de lo que tenga de lo que asegura, pero luego a la hora de decir: “Arreglar la red”, que a lo mejor son cosas de poco, y dices: “Pues si no me merece la pena.”, porque para una vez que te pasa una cosa y resulta que no, con lo que tienes son pegas... ¿que te lo hacen bien? pues fenomenal.

H: Es que también ha habido mucha picaresca con los seguros...

E: A ver.

H: Hay mucha gente que dice: “Ay es la vitrocerámica...”, tras un trasterazo, baño “Ay que se me ha caído una maceta.”, es que... pasa eso eh.

C: Yo por ejemplo...

H: Es la gente...

C: Tuvimos con-, tuve contratado 20 días, lo de, 20 días, de Direct Seguros. Entonces, cuando leí la letra pequeña, ponía que, si no tenías seguro de casa en, y había un desperfecto, que ellos nada más controlaban si nos hacían daños a mí. Entonces, reclamé, tuve que adelantarlo primero que devolver, porque si no tenías seguro de casa, el seguro de, de...

B: Claro.

C: No valía para nada. Nada más que defendía a las personas. Pues coincide un día que mm, una, una carta que me han por la cochera, no sé, saltó el

chivato a las dos de la mañana... Unos ruidos pegaba, la bocina esa: "No, no usted no baje, no baje que estará el (...)" con ese, si está allí y no bajo ¿qué? ¿dejo que me roben? Al final, leí la letra pequeña, reclamé, tuve que adelantar hasta que me lo dieron, porque estaba dentro del, del plazo de, de la garantía.

D: Ya.

G: Mm.

A: Yo sobre el seguro, no me ha pasado a mí, le pasó a mi hermana... porque yo no tengo seguro de casa, mi marido es antiseguros.

G: Mm.

A: Eh, toda la vida con seguro cambió la bañera por el plato de ducha y no avisó al seguro, que iba a hacer ese cambio. Mira por donde, el plato de ducha se la raja, da parte al seguro y dice: "Que eso no..." que no se lo abonan porque no estaba asegurado eso, "que ha quitado la bañera", o sea que tenía que haber dado, dicho, lo tenía que haber dicho que iba a hacer este cambio...

((ruido de puerta abriéndose))

A: ¿Sabes? y no se lo pagaron. No sé si se quitó del seguro o no se quitó, de rabia que la dio, pero...

F: Nosotros un día me-, se a- mm, se c- mm, se jodió la antena de la televisión... y entonces llamamos, y vino un ese y dijo: "Pues mire, ese día no la ha tirado el aire, porque nosotros tenemos un concertado, tantos días el aire que ha habido y lo eso..." y no, no pudo hacerlo, no dijo que no que: "Por el aire no lo había tirado."

A: Ya. ¿O sea que no entraría en el seguro eso?

F: Eh, sí, entraría en el seguro, pero como ellos saben que es por el aire...

A: Mm.

F: Y si ese día no había tanto intensidad de aire como ellos tienen un marcado, no entra.

C: Bueno ¿y si se ha caído por el viaje? también habrá que pagarla.

A: A ver.

F: Eso ya no lo sé, hijo.

C: No lo hay.

B: Eh, en las casas nuevas, en las últimas, eh, el chico que vivía allí pues, se le, cuando llueve, se le metía el agua por los azu-, por los ladrillos. Claro, cuando llovía de cara y... claro, reclamo al seguro y "Es que no, es que para que... tienen que haber caído tantos..."

A: Litros.

F: Y agua.

B: "Tantos litros..." y a no sé qué velocidad el viento y no sé qué jaleos y tal, o sea que... qu-, por eso te digo que las pegas son muchas, que a lo mejor luego si te lo dan, pero las pegas son muchas.

H: Mm.

G: Mm.

¿POR QUÉ, LOS QUE TENÉIS, DECIDISTEIS HACEROS UN SEGURO?  
¿PORQUE ERA OBLIGATORIO? ¿O POR ALGUNA RAZÓN A MAYORES?

E: Por obligatorio no, yo no.

EL DEL COCHE, POR EJEMPLO SÍ QUE...

E: Bueno el de coche sí.

D: El del coche normal.

NO SÉ SI...

E: El de la casa no.

¿Y POR QUÉ? SI NO ERA OBLIGATORIO ¿POR QUÉ DECISITE...

E: Pues yo qué sé, me pareció que, que era una cosa que, a lo mejor, si tenías un, te lo resolvían, una avería o algo, por eso.

EL RESTO ¿OS HABÉIS HECHO SEGUROS PORQUE SON  
OBLIGATORIOS?

B: Sí, sí, porque yo, yo...

¿O POR ALGUNA RAZÓN MÁS?

B: Porque son los, los...

D: Bueno.

B: Obligatorios. Yo es el del coche, yo no tengo más que los, los de los coches, vamos.

A: Y yo también.

D: Yo cuando hicimos el seguro de, de funerario, fue cuando dejamos las ovejas y mi marido quería hacer seguro de la casa, las naves y todo y digo: "O sea, que ahora que no tienes paja ahí, ni nada, ¿aseguras para que no se quemé? Y lo has tenido muchos años y no lo aseguraste." digo: "Mira aseguram-, aseguramos el funerario que ahí si tenemos que llegar..."

F: Mm.

H: (Sí es verdad.)

D: "El otro... no se sabe lo que pasará." Y es solamente por eso, porque...

C: Bueno pues en mi caso fue parecido, por el de, de decesos o el de funerario como dice la D... un poco com-, porque nos convenció, ib-, era que íbamos pues bueno...

D: (...)

C: Que al final lo vas a pagar, pero bueno.

D: Y la verdad es que lo tuvimos que usar, por desgracia claro, pero estamos contentos, eh...

G: Pues yo el de la casa de aquí de Geria... J<sup>22</sup> es antiseños, tampoco, imposible, no... le hice yo sin que se enterase él, pero estuve un año, se enteró y al final me lo hizo quitar, porque dice que no pas-, si pasa algo pues que... como salimos tan mal cuando lo del cuarto de baño, pero sin embargo, por ejemplo, el del apartamento que vivo en un tercero y hay gente que hay, vive

---

<sup>22</sup> El marido de G.

debajo pues, caes, es por precaución porque si tienes una fuga o una avería puedes, puedes preparar una avería a, al que vive abajo y por ahí sí, sí que le tenemos.

EH, A Y G HABÉIS COMENTADO QUE... CONOCÉIS A GENTE QUE ES ANTISEGUROS. NO SÉ SI ALGUNO DE LOS QUE ESTÁIS PARTICIPANDO CONSIDERÁIS QUE SOIS ANTISEGUROS O CONOCÉIS A ALGUIEN.

B: Yo, yo, yo, yo, yo, yo, yo, al 100% vamos.

C: Yo igual, porque a mí el de la casa han estad-, me han estado mareando veces y veces, veces y veces. Coincidió una vez, que una chiquita, por teléfono dice: "Que tengo que hacer el seguro de tu casa." digo: "En mi casa no haces seguro. Además, si quieres que haga seguro, tienes que venir a mi casa.", vino a mi casa y la convencí de que no me hacía falta, pero la hice venir.

A: Yo sí que el de, por mí sí que tendría seguro de casa y más cuando ya nos vamos haciendo mayores, podemos prepararla muy gorda. No por nosotros sino por los vecinos. Eh, tengo a mi hija que está en Francia, K<sup>23</sup>, allí es obligatorio y aquí dices: "Yo cuando me venga hago el seguro." pero es que no te das cuenta, que tu ha-, creas un incendio y pega al vecino y al otro y al otro, no es por vosotros ya, es que le tenéis que hacer. Aquí no es obligado, pero en Francia por ejemplo es obligaNdo tener seguro de casa.

F: Y aquí las casas que son a lo mejor más aisladas no es obligado, pero los pisos... obligado y hablábamos de la gente joven, la gente joven que compra un piso eso, y tiene obligación de hacer un seguro, además le hacen un seguro de vida...

D: Porque tiene una hipoteca si no...

F: Ya no es...

D: Porque tiene la hipoteca.

F: Una hipoteca y un seguro de vida, ahí no tiene más...

H: Es que es conveniente tenerle...

---

<sup>23</sup> La hija de A.

F: Es conveniente.

H: Aunque estés en alquiler en un piso...

F: Claro.

H: Porque el dueño del piso tiene alquilado el piso.

F: Claro.

H: Yo lo digo por L, tiene alquilado el piso, pero luego a su vez, él, bueno mi cuñada que trabaja en AXA y tal, él a su vez tendría que tener su seguro a parte, porque el seguro del co-, del, del piso, el seña-, el del dueño, le va a reclamar luego al que vive ahí...

F: Claro.

H: Que sufre un incendio y dice: "Vale, pero ¿qué has hecho?" aunque lo pague el seguro, pero luego lo reclaman.

F: Ya.

A: Madre.

B: (Lo hacen bien.) Pues menudo negocio entonces.

H: No, no es así... pero que los seguros nunca pierden.

D: A ver.

H: Porque, aunque sean seguros diferentes, luego hacen apaños y...pagan la mitad cada uno, de la avería que tengas o sea que...

A: El que hizo la ley, hizo la trampa.

H: Sí, es que funcionan así.

B: Vaya.

SI NO FUESEN OBLIGATORIOS, ALGUNOS DE LOS QUE TENÉIS, ¿OS LE HABRÍAIS HECHO?

C: Quizá no.

B: Yo seguramente...

E: Sí, porque...

B: Como mucho, perdona, como mucho el del coche porque el coche no sabes lo que te vas a, lo que le vas a hacer a otra persona.

G: Sí.

B: Te puedes pegar y lo que te hagan al tuyo, pues mira si tienes que tirar a la chatarra, pues lleva a la chatarra y si puedes comprarte otro, te lo compras y si no pues a pie, pero lo que hagas al, al otro, por lo menos que esté cubierto.

G: Yo sí, yo, yo l-, los del coche les, le-, les hago, les tengo y eh tod-, antes les tenía a todo riesgo... pero y el de la casa si fuera por mí también. Ya no por nosotros, sino por la que pr-, la avería que puedes preparar, lo que decía A a un vecino o a otro. Yo tengo una antena en el tejado y aunque está bien, que tiene sus vientos y todo, pero que el día que se pone de vientos como estos días atrás, yo no pego un ojo, porque estoy pensando que se puede caer la, bueno, se me mete eso en la cabeza: que se puede caer la antena y que la puede, me, la avería me la va a preparar a mí, pero si cae para la calle pues... de esas veces que te haces película, pero vamos yo sí soy partidaria de los seguros.

¿HAY UN MOMENTO IDEAL PARA HACERSE UN SEGURO?

F: Pues no.

E: Yo creo que no.

A: Cuando te vienen a dar la vara.

G: Bue-, yo ahí.

A: Te convencen.

F: En los seguros no hay...

G: Cuando lo necesitas.

B: Mm.

H: Yo creo que no hay, no.

B: Mm.

F: Ni horario, ni día, ni edad, ni nada. Si quieres le haces y ya está.

B: Yo creo, yo creo que eso es cosa, cuestión de mentalidad...

F: A ver.

B: Porque el que cree que eso es para, para bien pues, lo hace si puede y el que no pues... pues recela de ello, eso está claro.

EH, ¿QUÉ OPINÁIS DE LAS PERSONAS QUE... NO HAN SUFRIDO ANTES ALGÚN RIESGO Y DECIDEN HACERSE UN SEGURO? SE SUPONE QUE NO OBLIGATORIO.

B: Pues yo respeto a lo que decidan. Si quieren hacérselo...

F: Claro.

G: Pues oye, si...

B: Lo van a hacer.

E: Si no han tenido una mala experiencia...

B: Eso cada uno, es lo que le parezca...

A: Claro.

B: Lo que estamos diciendo antes.

A: Están convencidos de que lo van a hacer y...

F: A lo mejor ahora les convence...

A: Me parece bien.

F: Un familiar o un algo, que está en seguros también y entonces les convence.

E: No o, o les ha pasado algo y pues oye ya...

G: No o ella. Por circunstancias cambia de idea y lo hace.

F: También.

A: A mí me parece bien, vamos.

¿QUÉ VENTAJAS O INCONVENIENTES LE VEIS A TENER UN SEGURO? CUALQUIERA DE CUALQUIER TIPO.

B: Depende de la suerte.

G: ¿El del coche? Pues, por ejemplo, que es el que yo tengo, pues es, es una ventaja muy grande porque tu vas por la carretera y no sabes lo que te puede pasar. A lo mejor un golpe en el coche, es una cosa trascendental o que es de poca importancia, pero si matas a un, a un, mm, otro conductor o un, atropellas a alguien, pues te, te buscas la ruina, vamos.

D: Vamos, eh, yo creo que es mejor no tenerle que usar, pero vamos se va muy tranquilo...

H: Bue-.

F: Sí.

D: Con el seguro. Mejor no tenerle que usar.

C: Sí.

G: Pues sí.

F: Es que el del coche es imprescindible, vamos. Sales a la esa...

D: Mm.

F: Se avería el coche y ya está: la grúa. Tienes que... pa- todo.

E: Imprescindible y obligatorio.

D: Claro.

F: Y obligatorio.

C: Y en caso de que, por ejemplo, te peguen un... tengas un golpe, que no tengas tú la culpa y no tienes seguro, pagas tú encima.

G: Hombre sí.

F: Claro. A ver.

G: Sí, los seguros no se hacen cargo...

H: Ya...

G: Si tú no tienes un seguro...

C: Sí, sí.

G: El otro seguro no (...).

A: Pero no sé qué seguros, por ejemplo, en un seguro, que das tú, el que da el último...

B: Es el que paga.

A: Es el que tie-, es el que paga.

C: Ya, pero me refiero... A ti te hac-, a mí me hacen un golpe.

A: Sí.

C: A la hora de ind-, com-, comuni-, comunicarse los hechos de uno y otro, yo no tengo que presentar nada... si tú no presentas nada, entonces el orto seguro es que no tiene nada, porque van detrás de ti y no, y no puedes responder.

A: Ah, ya ya.

C: Y encima, el dañado eres tú.

F: Lo que pasa es que luego los seguros se apañan entre ellos.

D: Bueno.

F: No creas que...

A: Mira a mí me dieron en el parking de la Plaza Mayor, un rozón. No tiene importancia, pero ahí sigo con el rozón. Me dejó el señor el número de teléfono...

E: (Ya claro.)

A: He llamado a ese teléfono y no me han contestado.

E: Anda, o sea que te engañó. No era ese teléfono.

A: Ponía que era una empresa, si había un contestador, que era una empresa, "Yo soy empleado de esa empresa.", mm, bueno total que ahí sigo con el golpe y... y a, y ¿a quién recurre?

F: Ya.

A: Y se lo dije al seguro mío, pero no ha habido manera de localizar al señor que me dio. (Ya ves.)

F: Pero el seguro tuyo, si le tienes a todo riesgo...

A: No.

F: Con una franquicia, sí te lo hace.

A: No le tengo a todo riesgo. Por-...

F: Pero si no...

A: Son tantos años ya... No merece la pe-...

E: Depende si la fran-, si es un rayón así y tienes una franquicia... eso, tampoco te lo pagan.

F: Ya depende del...

D: La franquicia.

A: No que sigo con el bollo todavía.

E: A no ser que sea la avería muy grande.

F: Ya, muy grande...

H: Yo de los seguros de los coches, lo que me fastidia es que, yo cuando me dieron un golpe que me amolaron todo el lateral... claro te dicen que el valor "banal" del coche eran 25.000 ptas porque era un coche de veintitantos años...

E: Anda claro.

F: Ahí está.

H: Entonces yo digo: "Bueno, pues en el seguro..." allí discutiendo, digo: "Jolín, pues bueno, pagadme el coche, ponedme otro igual que el que tengo..."

E: Claro.

H: "Pero no me deis 25.000 ptas, porque yo con 25.000 ptas no tengo ni pa-una rueda." Y entonces al final, conseguí 75, pero bueno.

E: Pero te dio igual.

H: Que, que me dio lo mismo.

E: (No son ignorantes.)

G: Yo sí he tenido suerte con los, tampoco me he dado muchos golpes, pero los golpes que me he pegado han sí-, vamos, coscorriones en las cuatro esquinas sí que, hombre, me les han, me les han pagado y me lo han arreglado bien. Vamos, no he tenido ningún problema.

B: Si...

G: Y además han pagado...

B: Si le tienes a todo riesgo, claro.

G: Claro...

E: Claro.

G: Sí también es eso que le...

B: Y sin franquicia.

G: Le tenía a todo riesgo, sí, sí, sí.

B: A todo riesgo y sin franquicia.

G: Sí, ahora ya no, pero entonces le tenía a todo riesgo.

B: Es que los coches a, con franquicia ya sabes, si son de, de 100 euros...

G: Ya.

B: O los 100 primeros euros les pagas tú, después ya lo paga el seguro, lo que sea la diferencia.

G: Mm.

B: O si son de la cantidad que se ponga, claro. Y luego después...

F: Lo que pasa que también ha habido mucha picaresca. Muchas veces, el que ha dado un golpe: "Yo te doy... doy el nombre y no sé qué y hago...", y para que lo pague, sin haber a lo mejor nada.

B: Pero.

F: Y de esa picaresca...

E: Sí.

F: Luego hemos pagado a lo mejor todos.

B: A lo, a lo mejor no hay tanta picaresca, lo que pasa que sí que hay gente que se, que se aprovecha de todo...

F: Lo ha hecho. Claro.

B: Pero a lo mejor, no es tanto como, mm, como, como a lo mejor creemos. ¿Verdad que sí? Hay mucha gente que va buscando a que te, le den un golpe...

F: Sí.

B: Para que pague el seguro, estar de baja... O sea, en muchas cosas sí, pero a lo mejor no tantas, porque yo... no sé, yo los años que lo he tenido, yo jamás he... eh, después de cuarenta y tantos años conduciendo yo nunca he tenido que recurrir a nadie: "Oye mira, que me he dado este golpe...", yo no, vamos, cuando me he, cuando me le he dado yo y sé que me lo tenía que pagar yo, pues lo he pagado y, y al contrario, al que le he dado pues lo, lo he dado el seguro y lo ha arreglado y punto.

F: Yo ahora no sé, pero antes había como que te rebajaban al no tener mm...

H: La póliza.

E: Sí.

D: Sí, lo tienes o...

A: Sí, yo...

F: La póliza o estabas en un, eso te rebajaban.

E: Sí.

A: Sí.

D: Sí rebajaban, te hacían un descuento.

F: Eso.

¿ALGÚN SEGURO NO BOLIGATORIO QUE OS SUENE? EN PRINCIPIO...

G: Yo no.

H: A mí...

C: No obligatorio, por ejemplo, el de, de decesos, ese no es obligatorio. Le tienes por... porque es que qué ha-, ¿qué haces? te gastas más si me aseguro el día de mañana, no eh, lo sobrepagas, pero bueno...

B: Bueno, yo creo que n-, la única seguridad que tienes es que dices: "Bueno pues mira, le dejo a los hijos que... o, o a quién se marche después o antes que no tengan que pagarlo.", pero si no al final pues oye.

D: No, eso pagarlo, hay que pagarlo.

B: Hay que pagarlo y si...

D: Por lo menos...

B: Y si lo estás pagando antes eso que van a, no van a tener luego.

D: Pero que además que...

B: Y a lo mejor, depende...

D: Que es un día que...

B: Depende, como también depende cuando empieces a pagar con los años que tienes, porque también pagas más o pagas menos, si tienes...

D: Sí, eso es verdad, eso es verdad.

A: Sí.

F: Sí.

E: Sí.

B: 30 años o si tienes 60. Si tienes 60 te toca pagar mucho más. Entonces a lo mejor llega y dices: "Bueno y esto."

H: Pues yo creo que los seguros no obligatorios, y que cada vez la gente se está haciendo más en decremento de la sanidad pública, es los seguros privados de salud.

E: Mm.

H: Nosotros mismos estamos echando a tierra los, la Seguridad Social.

G: Quien se lo pueda permitir, porque si tú tienes 70 años y tienes que pagar 200 euros al mes por un seguro privado, pues eh, toda la gente no se puede permitir el lujo de...

H: Ya.

G: De un seguro privado. Te pagan...

H: No, pero...

G: Teniendo como tienes la Seguridad Social.

H: A eso te voy, que yo creo que no es el necesario, pero bueno...

G: Entonces, habrá quien lo tenga, pero vamos, no creo yo que muchísima gente tenga un seguro privado...

D: Sí, sí hay.

G: No siendo de mutuas... Sí que hay, pero... no mucho...

D: Cuan-...

G: Ahora cada vez más...

H: Pues...

G: La gente joven sí.

H: Sí.

D: Sí.

C: La espera...

A: Por no esperar a la lista de espera.

G: Pero quién se lo pueda permitir.

F: Claro.

E: Ahí está.

D: Y para...

H: Ya, pero es que tampoco son tan caros. La gente joven paga 30 euros.

G: Claro, pero si yo me lo que quiero hacer son...

H: Ahora...

G: 270 euros.

H: Sí.

G: Porque tengo 60 años.

D: Sí.

G: Resulta que, con 20 años, tú te haces un seguro por 50 euros y es muy barato, pero un chico con 20 años ni tiene artrosis, ni tiene nada de nada. Cuando tienes los problemas son a partir de los 60, pero si a partir de los 60, con una pensión de 1000 euros por ejemplo y tienes que pagar 200 euros de seguro...

H: Mm.

G: Pues te tienes que esperar a la cola de la Seguridad Social.

B: Bueno, eso es pa- que nos demos cuenta también, un poco de que cuando somos jóvenes no tene-, no necesitamos de la Seguridad Social pa- nada, cuando nos es, es cuando empezamos: ...

E: Fíjate.

B: "Oye te jubilas y parece que te entra..." es que no, es que es a la edad que te van entrando los males.

G: Claro, claro.

D: No es porque te jubiles y ya te entre. Es lo que dice...

H: Ah claro, que si sigues...

D: Que la edad lo trae.

H: Si sigues con el seguro desde el principio bien, pero si t-, contratas un seguro de cincuent-, a los 50 años, con todo lo que tienes detrás, tampoco te cubre el seguro privado. Te lo puedo dec-, por, por experiencia.

G: Mira, eh te voy a com-, un, un seguro de un amigo, que está con problemas de la columna y le dolía una pierna, entonces le habían dicho que tenía que, que se iba a hacer un seguro particular porque no le atendían bien en la seguridad social, se iba a hacer un seguro.

H: Mm.

G: Resulta que se le ocurrió decir que le dolía la parte derecha de la rodilla, que se le irradiaba el dolor donde la columna...

E: Ay ya.

G: Y ya no le han admitido.

A: Sí.

D: Sí.

B: Claro, esas...

G: Ya le han dicho que esa operación de columna no entraba, porque dijo que le dolía. Pues hija...

H: Claro, claro. Pues por eso te digo...

G: Entonces, ¿para qué? Dices: "Llevo pagando, no sé cuánto..."

F: Sí.

G: "Todos los meses y ahora que lo voy a necesitar, como he dicho que me duele pues ya no." Entonces no...

H: Mira...

G: Le veo yo mucho...

H: Te digo yo mi expe-, vamos, mi caso particular con Adeslas, bueno yo siempre con Muface con I, cuando me contratan ya por la Seguridad Soc-, de, del trabajo fija, pues bueno, como estoy con Muface pues al día siguiente pues

bueno, fue darme de baja de Muface con I y seguir con Adeslas al día siguiente. O sea, yo fui a la mutua y por 30 euros me hice. Claro, como yo todas las operaciones que tenía, tenía 5 ya de las que tengo con Muface, con Adeslas en concreto, pues al día siguiente hice la póliza nueva y ya, por ejemplo, todo el tema mamario, de los tumores que me quitaron y tal...

G: Claro.

H: Ya no me entraban. Dicen: "Si vuelves a tener otro ya no te entra, lo de la rodilla no te entra..."

G: Tampoco.

H: "Lo de la cadera no te entra, lo de..."

D: Jolín.

H: Entonces dije: "Fuera.", entonces yo estuve 2 años y luego me borré. Por eso te digo, que no son tan necesarios como pensamos.

G: Tienes que esperar a tener una enfermedad nueva.

C: Hombre.

H: Nueva, sí, a estrenar.

G: Claro.

(risas)

A: Mira, antes de la Seguridad Social, por ejemplo, la, que teníamos ¿cuál era? la Unión Previsora y la Señora del Rosario...

B: Sí, la de la unión.

A: Ya bueno es que no sé, no sé (...), la Señora del Rosario, bueno.

H: Mm.

A: Pues te entraban los partos, si venían mal.

(risas)

F: Sí.

A: Si venían bien, no te entraban.

G: Y eso ¿cómo se sabe? Hasta que no te pongas de parto.

A: Claro.

C: Y...

A: Mira que seguros...

C: Y luego según pagaras, así te atendían.

A: A mí no me entraba ninguno.

(risas)

A: ¿Hay que pagar? Les tengo en casa y ya está.

G: Ay qué bueno.

A: Ha mejorado mucho lo de esos seguros...

E: (¿Quién sabe eso?)

A: Que antes los seguros eran, vamos...

F: Ya ves.

A: Y luego por hijos también, a ver, mi madre...

G: Bueno, yo no les he necesitado, E tampoco.

A: La otra, no sé qué tipo de seguros era.

ANTES HEMOS, HA SALIDO UNA PALABRA: LA PERSONA ANTISEGUROS.  
ME GUSTARÍA QUE ME DEFINIERAIS UN POCO CÓMO OS IMAGINÁIS A  
UNA PERSONA ANTISEGUROS.

A: Sí muy fácil. Yo, mi marido dice que es que, mm, que es todos los años se le quema la casa.

C: Un p-.

A: Si paga el seguro, sin quemársele se le quema. O sea que, digo: "A ver si te pasa alg-, un accidente pues con todo, vas acumulando lo que vas al seguro y ya tienes para arreglarlo." por ejemplo. Yo le digo que: "No, que eso no es así."

B: No es así.

A: Pero él dice que es así.

¿ME PODÍAIS DECIR ALGÚN ADJETIVO QUE O, MM, PENSÉIS QUE SE ASOCIA A LAS PERSONAS ANTISEGUROS?

A: Yo creo que no.

PUES QUE ES MÁS TRISTE O QUE ES, NO SÉ...

B: A ver yo de triste...

AHORRADOR O...

B: Yo de tristeza no tengo ninguna...

(risas)

B: Ni preocupación ninguna tampoco porque se queme la casa. Vamos, yo estoy bien y sé que me tengo que morir de, algún día y me moriré cuando me llegue la hora...

F: Es genial.

B: Pero no me preocupa lo más mínimo lo que me tenga que pasar. Cuando llegue pues, a, a tirar pa- adelante como se pueda.

G: Bueno, yo es que mi marido es muy cabezota...

(risas)

G: Ha tenido malas experiencias y se ha negado en rotundo: "Que no y que no." y no trato de, y no le puedo convencer. Mm, ya, ya, desisto, pero vamos que es...

D: Ya.

G: Que ha tenido, ya te digo que, pues malas experiencias con los seguros y ha pagado muchos de máquinas y de, y de, del campo y luego que aseguraban una cosa y oye luego no te daban nada, entonces está muy escamado. Y ya no, no, no, no vamos, no le convenzo ni, ni a tiros.

B: Es que yo creo que cuesta mucho trabajo ganar el sueldo de todos los días para poder llegar a fin de mes y te estén a-, acosando, por un lado: “Que es que mire que le viene no sé qué...”

G: Mm.

B: “Que es que mire...” todos los días con llamadas, ofreciéndote el oro y el moro. Entonces, pues oye, si la vida no es así. La vida es lo que tienes tú y tus circunstancias.

F: Bueno yo creo que la gente...

B: O sea es saberla llevar...

F: Es reacia por, por sí misma, porque quiere, porque tampoco es tanto lo que se paga para eso...

D: No.

F: Si tienes un siniestro, ya lo recuperas en un momento.

C: Pero...

F: O sea, tampoco es tanto, eh.

A: (Lo que pasa es que la gente...)

F: Creo que la gente es reacia, por, por sí mismo, porque no quiera, pero no por, porque cueste tanto.

C: Tienes que tener muy bien rematado, porque aquí uno te busca la letra pequeña...

D: Sí.

C: “Sí esto aquí, hasta aquí entraba, pero esto no entra.” Tie-, a lo mejor lo tienen por pagar te dicen esta cosa, pero luego te leen la letra pequeña y salen las migajas que es donde...

E: Sí eso sí.

C: Se agarran ellos.

D: Claro.

C: No sé, yo...

B: Y si es cosa de poco pues a lo mejor...

C: Sí.

B: No te-, no, no hay muchos problemas, pero como sea un poco seria la cosa sí que te dan vueltas por todos los lados. Si son cosas de poco pues bueno.

A: Tienen poca fé los seguros. No sé.

D: El que hizo la ley, hizo la trampa.

ENTONCES ¿DIRÍAIS QUE UNA PERSONA ANTISEGUROS ES MÁS, A LO MEJOR, AHORRADOR? O ¿MÁS AVENTURERO, QUE VIVE MÁS EL PRESENTE Y NO SE ESTÁ PENSANDO, DÁNDOLE VUELTAS A LO QUE PUEDA PASAR? ¿CÓMO DIRÍAIS QUE ES?

E: Yo más ahorrador creo que no, creo que no porque tampoco se paga tanto ¿no?

G: Yo creo que no es cuestión de, de dinero porque si son 300 euros al mes pues vamos a suponer...

C: (Ya, pero...)

G: O al año...

A: (Ya es dinero)

G: O 400, que será lo que una casa...

D: Mm.

C: Sí.

G: Yo creo que, que sí que se puede pagar.

F: Claro.

G: Yo creo que es, es, es cabezonería ya que no se sale de... sin embargo ha dicho que no y ya es que no, porque te hablo de mi marido, por ejemplo, porque luego a lo mejor pues re-, pues tiene el seguro de la carreta y del caballo, porque cree que en cualquier momento puede hacer dañ-, mm,

perjudicar a alguien. Sin embargo, él cree que con la casa si pasa algo solo se va a perjudicar él, que y yo le digo que no se va a perjudicar él, que si hay un incendio...

C: Sí.

G: Puedes perjudicar a toda la manzana, entera, pero como dice que si se prende: "Si no nos van a dar nada.", no le saco de ahí.

¿ALGUNA COSA MÁS QUE NO TENGA QUE VER CON EL DINERO?  
¿ALGÚN ADJETIVO, DE ESA PERSONA, QUE NO LE GUSTA HACERSE  
SEGUROS? QUE, POR QUÉ ES, ¿POR QUÉ NO LE GUSTA TENER UN  
SEGURO? A PARTE DE POR SI LE CUESTA MÁS O MENOS.

D: Bueno pues...

A: Eh, yo mi marido es que es muy optimista, dice que: "¿Qué va a pasar? No va a pasar. Nunca ha pasado nada y va a pasar ahora." O sea que es...

F: Yo creo que es algo de mentalidad...

A: Mm.

F: Cada uno la mentalidad de cada uno, pero no porque a lo mejor sea por dinero o por otras cosas. La mentalidad, que se encierran a lo mejor en que no quieren y oye cada uno...

B: Yo pa- mí es perder el des-, es la completa desconfianza de, de ellos.

F: Claro.

C: Yo, por ejemplo, me enfrento al seguro de casa, como le digo a los del seguro. Yo, como he sido tan tonto, me tenía que haber subido al tejado, si yo estoy solo, yo no tengo gente al lado ¿a quién voy a hacer daño? Hacer un seguro ¿pa- qué? para si rompo... porque en la vida he roto un cristal, (yo creo que ni cuando era pequeño), un cristal, se ha roto un cristal. Estás pagando, pagando, pagando... cuando vino un día nublado, que me rompió el canalón que era de plástico, si a lo mejor no lo tenía; "Es que eso no lo tenías asegurado...".

(risas)

C: Entonces...

B: Eh, vamos a ver, hay muchas casas que a lo mejor porque son antiguas y de madera y todos esos...

C: Bueno sí.

B: Se pueden quemar, pero hoy hay muchas casas que, la construcción que tienen: se te pueden quemar las cortinas, se te puede quemar, quemar el sofá, se te puede, la cama, pero...

D: El tejado es difícil.

B: Eh, eh, vamos a ver, que reviente un hormigón... pues no sé, tienes que ha, tienes que tener en casa ahí una hoguera reparada...

F: Sí.

C: De una grave.

B: Muy grande, muy grande.

G: Pero puede pasar.

B: Puede pasar.

G: Puede pasar.

B: De unas casas de las de ahora, de tu casa, o la de C, o las casas como las de H todas estas casas más...

G: No.

B: Es prácticamente, impo-, que ¿ahí hace fuego? puede haber un fuego: se queman las cortinas...

F: Pero no tienen madera.

B: Pues ya está.

G: También...

B: También hay maderas que, que quemen.

G: Que el problema es: al asegurar una vivienda, no se asegure igual una vivienda de nueva construcción...

F: No.

G: Que una vivienda con vigas de madera que no quieren saber nada...

F: Oins.

G: Claro, tú cuando haces el seguro dices: "Está y he reformado el tejado..." y no sé qué y no sé cuál, todo está reformado, pero cuando la casa tiene 200 años, dice si tiene vigas de madera...

D: Ya ves.

G: Y claro que tiene vigas de madera, yo no voy a ponerme a tirar vigas de madera. Entonces, ahí ya te ponen una cláusula: ...

F: Sí.

G: Que, si pasa un incendio, mañana no quieren saber nada...

D: Di que sí y además...

A: Claro.

G: Con lo cual, si hay un incendio, pues mi marido es, es, es pesimista en ese sentido y no cree no, cree oye en los seguros, dice: "Si no me van a da-, no me lo, no me lo van a, no me van a, te va a dar nada ni te va a solucionar nada.", pues procuraremos no prender fuego a la casa, porque no nos van a dar nada, porque no les cr-, no cree en ellos. Así.

B: Es que es así, porque...

G: Es que es así.

B: Y si tienes paredes de adobe, pues porque...

G: También.

B: No puedes poner ladrillos, porque mm: "Tiene que..." o sea, hay cosas, hay muchas cosas...

H: Pero si el problema del seguro ese es, es que no está responsabilizado el seguro de tu casa. Es que ese seguro va a reclamar el seg-, la casa de al lado, del seguro de al lado, va a reclamar al seguro tuyo...

F: Mm, claro.

H: Que es, no es el problema de que tu...

B: Ya, ya.

H: No te arreglen tu casa. El seguro de la otra parte, de la...

E: Ya, ya.

H: De la casa de al lado, va a decir el seguro que tenga: "Oye, paga al seguro de esto."

A: Yo creo que ya, lo que hay que asegurar ahora es antirrobo.

E: Tienes razón A.

A: Y de los robos ¿qué te dan?

D: Tampoco.

G: Nada.

A: Entonces, no te hacen mucho, o sea...

H: Depende lo que tengas declarado.

B: Claro.

G: Es que tienes que tener (el contenido.)

H: Tampoco tenemos declarado nada de los, lo que tenemos.

A: Me pueden llegar que tienes que tenerlo fotografiado, dibujado, ahí todo de tal, si eso no lo tienes...

G: Si te entran a robar, si tú no tienes declarado que tienes joyas...

F: Claro.

G: O tienes un abrigo de piel...

F: Mm.

G: O tienes una...

A: Sí, pero...

G: Una pantalla de...

B: Sí una tele de no sé cuántos...

G: Pues si tu eso no lo tienes declarado en el seguro, pues...

A: Nada, de nada.

G: Nada.

F: No, pero en la póliza...

G: Y la cerradura.

F: Te ponen tanto para...

B: Hasta, hasta tanto dinero.

F: Tanto para robo, tanto para eso...

Ñ<sup>24</sup>: El valor, el valor de todas las cosas que tienes. Ah ¿no puedo hablar yo?

(risas)

E: No, ven aquí.

Ñ: Bueno no puedo ni hablar. Pues ahora me voy no, no.

((ruido de puerta abriéndose))

E: Que no puedes, ¿M pero eres tonto?

(risas)

Ñ: No, no, no, que no, que no.

E: Que mal le ha sentado.

A: Como hay que estar al principio de las reuniones.

G: Vaya.

---

<sup>24</sup> El marido de E.

F: Eh, la verdad es que...

H: Es un rollo, porque por ejemplo fíjate, a L<sup>25</sup> le robaron el ordenador del coche y lo denunciarnos y vamos, fuimos con la denuncia a por, a hacer la denuncia y por no tener, dices: el nombre del ordenador, el tal y dice: "No, tienes que tener el código de atrás, de, l-, de, del número del ordenador." y como no lo tenía, porque claro no le tienes encima, no lo sabes, pero como I guarda todas las cajas de... aunque se ha, haga 100 años que tenemos la tele o lo que sea, pues claro bajamos a la bodega y teníamos la caja del ordenador de hacía 3 años, no 2 años, y entonces tuvimos que ir con la caja para que la policía hiciera la foto del código y nos dijo que es que no estábamos acostumbrados a hacer las fotos, o coger todos los códigos de detrás de las teles, porque tú no puedes ir a poner una denuncia a la policía diciendo: "Tengo una tele Sony de 50". no les vale. Tienes que decir que número de tele tienes...

D: Mm bueno...

H: Que eso no lo hacemos, que eso me lo dijo a mí el policía cuando fui a hacer la denuncia.

D: Eso, eso puede que sea.

F: Sí.

E: Sí.

H: Y de las joyas lo mismo, que hacer fotos y dejarlo claro, porque tu por decir: "Una alianza." ...

A: Hombre, pues yo tengo una vecina que habla muy bien de los seguros, porque se la rompe un cristal y la ponen los dos...

C: Mm.

(risas)

---

<sup>25</sup> Hijo de H.

A: Se la rompe uno y viene el instalador y la rompe el otro y va a ponérseles iguales...

B: Ah.

A: Pues hija, eso es.

E: Mm ¿quién?

A: Que es que como no puede hablar.

B: Bueno.

F: Bueno pues hija suerte.

A: Pues esa habla muy bien del seguro.

F: Hombre claro.

G: Ya.

F: Yo la verdad es que no, no puedo hablar mal, eh, de...

B: Yo...

F: Del seguro, porque mira yo también tenía un atranque arriba en el cuarto de baño y vinieron, me quitaron por fuera, tengo un desagüe por fuera y... y es como un tuvo y me le quitaron, me le pusieron nuevo.

B: Pues muy bien.

F: O sea...

E: Sí.

H: Hombre si lo bonito de los seguros es no tenerlos que utilizar.

B: Claro.

F: Claro.

E: Claro.

H: Decir bueno. Hombre, a lo mejor un cristal no te da importancia, pero si es algo serio dices: "Ojalá no...", porque yo estos días con la inundación de Torrevieja, yo decía: "¿Cómo estará la casa?".

A: Ya.

F: Mm.

H: Con tantos metros que ha caído por el litro.

B: Ya te digo, que yo no sé lo que se paga cada uno, en cada seguro, pero tú una avería de esas a, a, eh pues lo mismo te cuesta 200 o 300 euros en el tejado. Entonces, ese año te puede salir gratis, pero ¿cuántos años haces qu-, haces que no, tu, t-, no reclamas nada al seguro? O sea que es que es una (...) que el día que eso...

G: J dice que, que vaya echándolo todos los años...

A: Sí.

G: En un...

B: En un bote.

G: En una hucha: "Todos los seguros les vas echando en una hucha y cuando te pase algo, pues ya lo tienes."

B: Lo que pasa que tener ese dinero en una hucha, también es malo porque luego te viene...

G: Te le roba.

F: Viene...

B: Te viene la Guardia Civil, te registran y te encuentran ahí cuatro o 5000 euros que tienes de, del seguro de la casa...

(risas)

B: Que no lo eso...

E: (Yo si tengo guardado.)

B: Y te dicen que de dónde les has sacado.

F: Te lo roban.

H: Si lo tienes en el banco también te lo quitan por el tema de los impuestos.

(risas)

H: Pero bueno.

¿QUÉ SEGURO CREÉIS QUE ES EL MÁS POPULAR?

B: El del coche.

H: El del coche.

G: Yo creo que el del coche.

F: Yo creo que el del coche.

E: El del coche, sí.

¿SI ME PODÉIS HACER UN ORDEN CON LOS QUE CONOCÉIS?

A: Pero ¿dar nombres de seguro?

Sí.

B: Ah bueno.

O COMO LES CONOZCAS TÚ.

B: Yo cambio casi todos los años, porque voy mirando cuál es el más barato con daños a terceros y con lunas y o sea que es lo que tengo y, y si en uno me lo hace 50 euros más barato que el siguiente le cambio. Y cambio cada dos por tres.

A: Pues a mí no me gusta cambiar. Yo tengo MAPFRE de toda la vida y hasta me premia si le tengo...

((ruido de puerta abriéndose))

YO NO COMENTABA ASEGURADORAS, DIGO TIPOS DE SEGUROS.

D: Ah tipos.

(...)

EH

C: Bueno, tipos de seguros pues como el de coche, daños a terceros y seguro de conductor, ya con partes.

YO OS COMENTABA, HABÉIS DICHO EL DE VIDA, EL DE COCHE, HABÉIS DICHO ALGÚN OTRO MÁS SEGURO... NO SÉ SI ALGUNO OS PARECE MÁS POPULAR QUE OTRO O MENOS POPULAR.

H: Yo creo que el de coche es el más...

MM...

H: Vamos más obligatorio por decirlo de alguna manera.

C: Mm.

F: Yo para mí, el del coche y el de la casa.

¿CREÉIS QUE LOS MÁS POPULARES SON MÁS POPULARES POR QUE SON OBLIGATORIOS? O ¿NO TIENE POR QUÉ?

F: Yo creo que sí.

D: Yo también.

H: Yo creo que esos son obligatorios los del coche.

E: Porque son obligatorios.

A: Sí.

VALE, HEMOS EMPEZADO HABLANDO UN POCO DE SEGUROS EN GENERAL Y AHORA NOS VAMOS A CENTRAR EN UN TIPO DE SEGURO, QUE HABÉIS COMENTADO. ES EL SEGURO DE DECESOS, EH SUPONGO QUE SABÉIS TODOS, MM, QUÉ ES ¿O NO?

B: Sí, sí.

F: Sí.

B: Sí, sí.

¿ALGUIEN NO SABE, EH MM, QUÉ ES?

B: Sí, sí.

G: Sí.

H: Sí.

C: Sí porque si has, te has leído la póliza ahí te lo explica los, los derechos que tienes. Claro, casi son derechos.

¿QUÉ SABÉIS DE ESTE SEGURO?

G: Bueno, pues es para el traslado de...

E: Cadáveres.

G: De defunción en caso de...

E: Sí.

G: Que estés de viaje que tengan que trasladar el cadáver o los restos o de algún familiar, no sé si entra de toda la familia, depende de lo que tengas asegurado, si es para uno, u- o el cónyuge o el, también el, el titular y los traslados de cadáver y el enterramiento me parece, no sé si hay algo más.

B: (Nada hija.)

F: El tanatorio.

D: El tanatorio.

E: El tanatorio.

B: Normalmente todo.

F: Y incineración si quieres.

D: E incinerar.

E: Todo sí, yo creo que sí.

¿ALGUIEN, EH, ME COMENTA ALGO MÁS O...? ¿TODO CREÉIS QUE ES LO QUE HA COMENTADO G?

B: Sí, sí yo por mi parte sí, más o menos.

F: Sí.

E: Sí.

A: Mm.

((ruido de puerta abriéndose))

A: Ya sabes la puerta.

¿QUIÉN CREÉIS QUE SE HACE ESTE TIPO DE SEGURO?

G: Pues no sé.

F: Yo creo que, sobre todo, mayores de 50 años.

H: Pues yo creo que depende de la temporada o del año, porque antes se lo hacían casi todas.

TODAS...

H: Mi suegra se lo hizo...

PERO ¿TODOS NO?

H: Bueno, todos en general.

A: Claro.

H: Que antes era muy lo, muy, iban los de Santalucía a las casas y todo el mundo se hacía el seguro.

A: La residencia donde trabajé, todo el mundo tenía Santalucía y, además, cuando cobraban apartaban lo del seguro como que era sagrado. O sea que, cuantas veces habré dicho: "Anda.", has pagado le decía yo: "has pagado el entierro 50 veces ya." Una señora con 90 años que dice que estaba desde los 20 años pagando el...

C: Ah.

F: Ya ves.

A: Y era de Rodilana y dice: "Ya, pero yo no quiero cargar nada a mis sobrinos, yo quiero tenerlo todo pagado".

F: Yo sí.

E: Bueno en ese caso.

A: Y bueno lo, le, bueno le esperaban al señor de Santalucía o a la señora, como que era ya de la familia, o sea, lo pagaban con gusto ¿sabes?

C: Después de 60 años, ya había pagado 3.

F: Claro, (si no aprende...)

E: Lo que pasa es que, si no quería quedar nada a los sobrinos, a mí me parece bien.

A: No y luego decía, decía: "Todos los años eh, sube, todos los años lo van subiendo, todos los años lo van subiendo."

F: Lo que pasa es que hay personas que, a lo mejor, si no disponen de dinero, a ver dónde eso, pues luego ya son tres o 4000 euros como mínimo.

C: Sí, sí.

F: Entonces oye, la gente a lo mejor no tiene ese dinero, muchos, para solucionarlo...

A: Esa residencia si había 300 personas...

F: Y lo van pagando así, ya eso depende de cada uno.

A: 300 personas tenían el seguro.

C: Bueno, pero podía darse el caso que no tengas ni hato, sin aislar no te iban a quedar ¿no? no te iban a enterrar con el hato.

(risas)

E: (Si no tienes deuda a algún sitio te llevarán.)

F: Ya, pero ¿si no pagas? No te llevan.

E: Hombre a algún sitio te llevarían. No te iban a dejar...

F: No...

(...)

G: Hombre yo creo que, en un pueblo, a lo mejor, es menos complicado, porque eh, tienes eh, el, si no quieres, porque no quieres, pues no hace falta ir al tanatorio, te quedas en tu casa y de ahí al cementerio tienes un panteón. La mayoría de la gente lo tiene, tampoco es una cosa...

B: Hombre, no dejan a nadie sin enterrar, o sea que...

F: (Lo normal.)

G: Claro, te quiero decir que es una cosa que, yo creo que es una cosa voluntaria...

B: Tengas, tengas o no tengas bienes... te entierran.

¿SÓLO CREÉIS QUE SON PERSONAS, CON MÁS DE 50 AÑOS, LAS QUE SE LO HACEN? O ¿HAY OTRAS COSAS QUE INFLUYEN EN QUE TE HAGAS ESTE TIPO DE SEGUROS?

B: No tengo ni idea.

G: Yo ni idea.

DE PERSONALIDAD O...

C: Hay familias que tienen a todos los hijos y pagando el seguro de, par-, de muertos pa-, hasta el día en que se cansen.

B: No tengo ni idea, como no...

G: Pues yo no se me ocurre eso, vamos no...

E: Pues yo tampoco.

H: Sí, mi suegra pagaba por l, cuando se murió mi suegra dijo el seguro: "Está usted, tanto dinero..." y tal, tal y dice es-, dice: "Bórrame que yo no quiero seguir estando.", porque además le entra en el seguro del trabajo.

E: Mm.

H: ¿Pa- qué va a pagar 2 veces?

C: Lógico.

F: Sí.

DE LOS QUE ESTÁIS PARTICIPANDO ¿QUIÉN TIENE ESTE SEGURO?

G: Yo no.

C: Yo tengo el de decesos.

D: ¿Cómo?

B: Y...

D TAMBIÉN.

B: También.

Sí, Sí.

F: Sí.

G: D, el seguro de decesos.

D: Sí...

E: D y C.

D: Que sí tenemos el seguro, con el que dije: el funerario.

MM.

D: Igual no-, nosotros, como sabes, murió N<sup>26</sup> y lo tuvimos que usar claro, normal y quedamos muy contentos, porque claro... de tener que la familia estarse preocupando de muchas cosas y ahí te lo dan todo...

A: Sí te lo dan.

D: Arreglado. Pues eso es muy cómodo. Las pagamos, sí, pero es un poco...

A: Es un punto a favor. Sí.

D: Porque son momentos duros y...

C: Y encima...

A: Se encargan de todo.

C: Tendrías la ventaja que llevaríais poco tiempo pagándolo.

D: Bueno, pues cuando se jubiló él, cuando él tenía 65 años, 20 años estuvimos pagando.

C: Pues ya, ya habías, ya habías pagado bien.

A: Pues ya...

D: No, si el entierro de él estaba pagado.

---

<sup>26</sup> Marido de D.

(risas)

D: Pero bueno...

B: Que sí...

D: Es a lo que vamos que...

B: La tranquilidad ya la tienes ahí.

D: Yo lo que le decía a él: ...

E: Que te han atendido bien.

A: El papeleo es muy fundamental eh, en esos casos.

D: (...) porque mira él había pagado de todas las partes y fumaba...

(...)

D: Y ahora pues pobre, no lo quisiste y digo: "Si yo no lo quiero ahora...".

H: Pero el papeleo te lo arreglan igual, es tengas seguro que no...

A: Ya, ya, la funeraria.

H: Tú vas a tu tanatorio y ya te dicen: "Todo, to, to, entra todo.".

B: Claro.

D: Bueno.

B: Otra cosa luego, lo que te quieras gastar ya: si tú quieres una caja...

A: Pero eso es lo que te pague el seguro, no (...).

H: Ya.

B: Más normalita o muchas flores o...

F: Luego la corona.

B: Todas esas cosas que hay.

A: Eso te lo paga el seguro, que la funeraria sí, pero la funeraria si no tienes seguro, lo tienes que pagar tú.

B: Claro.

H: Claro.

A: Todo el papeleo y todo.

B: Pero el seguro tiene su tipo de caja, lo que te marque ahí. Tú tienes hasta una cantidad para el dinero de la caja y las flores y las cosas... Tienes unas cantidades para eso. Tú puedes decir: "Oye, pues yo quiero gastarme..." porque ahora hay cajas de miles y miles de euros...

H: Sí la reciclan no.

(risas)

B: Bueno que hagan lo que quieran con ellas, pero hay cajas que tienen, valen desde muchísimo dinero.

F: Sí hay.

G: Reutilizarlas si pueden.

(risas)

B: Eso ya...

H: Pues por eso te digo que...

B: La trampa, eso ya no digo nada.

EL RESTO ¿NO TENÉIS NINGUNO?

G: No, yo no.

H: No.

B: No.

A: No.

F: Yo tampoco.

E: No.

EH, ¿POR QUÉ NO LO TENÉIS? ¿OS LO HABÉIS PLANTEADO ALGUNA VEZ?

B: De-...

G: Pues yo, ni lo he pensado.

E: Yo ni lo he pensado.

F: Yo no.

G: Me han llamado algunas veces, pero la verdad es que no, no lo veo una cosa necesaria para mí, vamos.

A: Yo aquí en el pueblo, mm...

B: Yo ya te lo he dicho desde el principio, que primero, no me fío nada y segundo, es eso es que... a parte que te están llamando cada, cada mes: "Es que somos de la tal..." sí, que no quiero seguros, que: "Hombre es que..." ¡qué no quiero seguros!

LOS QUE LE TENÉIS HECHO ¿POR QUÉ LE HICISTÉIS? ¿QUÉ VENTAJAS LE VEIS?

C: Una especie de seguridad, pero que lo que decía A, cada m-, cada año el precio sube, no mucho, pero está subiendo.

F: Eso es así, y...

C: Y un poco de tranquilidad, porque si viene algo de repente aun-, aunque no lo sabes, que según pone en la póliza tienes todo, que te ayudan en todo.

D: Sí.

¿TODOS CONOCÉIS A ALGUIEN QUE LE TENGA?  
INDEPENDIENTEMENTE DE QUE VOSOTROS NO LE TENGÁIS.

A: Yo sí.

F: Yo no.

B: Sí, hay mucha gente.

H: Sí.

G: Yo los que se han, los que lo han dicho aquí.

B: Ha-, hay mucha, hay mucha gente...

A: Yo sí...

B: Que lo tiene...

A: Yo conozco mucha gente.

B: Pero conocidos, vamos. Eso sí.

¿CREÉIS QUE LA POBLACIÓN ESPAÑOLA EN GENERAL SUELE TENER CONTRATADO ESTE SEGURO, EL FUNERARIO O DE DECESOS?

G: Yo ni idea.

B: Ni idea, ni idea.

F: (Yo ni idea, pienso que muy pocos...)

C: (Pues a mí, eh...)

F: No sé, en general...

A: Pues sí que les tendrán porque si no, no existirían los seguros... Sí se lo prohíben. O sea que sí que habrá gente...

G: Sí, pero haberlo ha, claro hay lo, pero que yo no tengo idea la cantidad de, decir...

E: Claro.

B: Claro.

G: El porcentaje que puede tenerle.

A: Sí.

¿ALGUNA VEZ EH, OS HABÉIS... OS HA TOCADO HACEROS CARGO DE UN FUNERAL? ¿CÓMO FUE LA EXPERIENCIA? SI... NOS PODÉIS CONTAR.

G: Yo sí, cuando mi madre, pero vamos...

E: Ya.

G: Pues normal. En el tanatorio, te vas y ellos te lo gestionan todo. Luego me imagino que, cuando te ponen la factura eh, de, se irá incrementando por las cosas que vayan poniendo, vayan o te hayan tenido que hacer...

B: Claro.

G: Y la verdad es que nos dieron muchas facilidades, no nos tuvimos que preocupar de nada...

F: De la funeraria.

G: Na- más que de escoger el féretro y se acabó.

((ruido de puerta abriéndose))

B: Yo no, vamos que, lo más cercano que tenemos es de, de mi cuñada y fue decir a una empresa: "Esto hay ¿cuánto?" y estábamos de acuerdo con el dinero y con lo que traían y lo que hacían, pues y, y ningún problema, te solucionan ellos todo. La funeraria te arregla todos los papeles y no te preocupas de pagar, vas a los 15 días o cuando te manden ir, a, o sea que no tienes que ir...

H: Mm.

B: Que si no con el dinero por delante, ni... O sea que normalmente tampoco...

G: No, no, además eh, también nos lo dijeron, que si queríamos se podía financiar, o sea que sí que te daban facilidades...

B: Claro.

G: Y todo, vamos, y también pues eso, para los 8 o 10 días después que te pasó pues...

B: Claro, que tienes que estar un poco más tranquilo...

G: Fuimos a hacerlo.

B: Porque en esos momentos, pues estás un poco alterado.

¿TODOS LOS QUE ESTÁIS PARTICIPANDO SÍ QUE... HABÉIS TENIDO QUE HACEROS CARGO EN ALGÚN MOMENTO? O, ¿O NO?

G: Yo sí.

A: Yo también.

H: Sí, por una parte, sí.

B: Hombre, dire-, directamente, directamente no...

E: Yo no.

B: Pero bueno, hemos, hemos participado, pero no, no directamente.

H: Hombre siempre participas en opinión de lo que quieres...

G: Vamos.

H: Cómo, de qué manera...

B: No, hombre son cos-, son temas familiares que...

((ruido de puerta abriéndose))

B: Que no es de uno, es, no es uno el que...

G: Claro.

H: Claro, no es uno sólo.

G: No, yo te estoy hablando de...

B: Claro.

G: Que estábamos eh, pues los 4 hermanos.

B: Hay hermanos, hay...

G: Pues 4 hermanos, que estábamos juntos...

B: Que lo sé G.

G: Y lo decidimos y se acabó.

B: Claro, efectivamente.

F: Alguien se hace cargo de ellos...

G: Claro.

F: Si no hay que hacer cargo de ello, claro.

EH ESTAS PREGUNTAS SON UN POCO MÁS PERSONALES Y YO ENTIENDO QUE... HAYA GENTE A QUIÉN LE PUEDAN CHOCAR, PERO CONTINUÓ, QUIÉN QUIERA RESPONDER, RESPONDA ¿VALE? EH,

¿ALGUNA VEZ HABÉIS PENSADO CÓMO SERÍA VUESTRO FUNERAL? SI LO HABÉIS PENSADO ¿CÓMO HA SIDO? Y SI NO LO HABÉIS PENSADO DECID: "YO NO LO HE PENSADO."

A: Yo sí, yo lo he pensado.

B: Yo sí, yo...

D: (...) pues yo no lo he pensado la verdad.

B: Yo vamos, lo tengo muy claro, y con, a mí el funeral mínimo, mínimo, mínimo, mínimo... y luego, cuando eso, chisquen y fuera.

E: Yo también.

F: Yo no lo he pensado, porque como no...

C: No lo vas a ver.

E: Yo también he pensado en lo que dice B.

D: Yo no.

E: En que me chisquen.

G: Yo, yo también me quiero incinerar, pero vamos a mí me gustaría que me hicieran... un funeral, que me hicieran mí misa y mi despedida...

E: Ah bueno, eso sí.

G: Y luego sí, en vez de...

((ruido de puerta))

G: Un enterramiento normal, pues, vamos el de enterrarte, pues no incineración... pero vamos sí me gustaría que me despidieran los que me quisieran un poco.

(risas)

G: Me acompañaran, porque yo ni me voy a dar cuenta, ni me voy a enterar, claro está, pero bueno, me gustaría que fuera así.

H: Pues yo sí que lo he pensado e incluso he pensado el dar el cuerpo a la ciencia, fíjate. Tienen mucho que estudiar.

G: Pues tie-, es una buena opción también.

H: Sí.

E: Sí también.

H: Yo tuve una amiga que su hermana con un tumor en la cabeza dijo: “No quiero funerales, no quiero nada. Cuando digan que me he muerto no entréis ni a la habitación.” y así lo hicieron, era su deseo.

G: Claro.

H: Y entonces, ella piensa que, como su hermana viajaba mucho, pues es como si se hubiera ido de viaje. Y entonces así están, y no, no la vieron ya ni muerta ni nada, o sea la vieron que se había muerto, claro, pero ya ahí... y luego ya cedió el cuerpo, dijo: “Si yo no puedo con el cáncer, que estudien conmigo.”.

E: Ya.

H: Y lo cedió.

F: Es respetar la...

D: Pero vamos son opiniones.

E: Pues eso.

F: Opinión de los demás.

G: A mí, un mi tío, un tío mío también, también cedió, cedió el cuerpo para la ciencia-, para la ciencia, pero luego para la familia...

H: Es duro.

G: Es muy duro eh, porque eh, decía mi tía siempre que ella no sabía dónde ir a rezarle, que no sabía dónde estaba y que si se reírían los alumnos en, cuando estaban estudiando con él... Bueno cosas que se, que ella pensaba, pero sí, le fue un poco... algo distinto.

F: Sí, pues las cenizas cuando las tiran por ahí, a ver dónde vas a rezarlas.

G: Bueno.

(risas)

G: No sé.

F: O a ver dónde están.

D: Y en el cementerio allí están, pero es igual. Rezas por la persona que recuerdas...

E: Claro y ya está.

A: Claro.

D: Y en paz, pero lo que más (...)

E: No.

F: El que sea de rezar y ¿el que no sea de rezar?

D: Da una cosa, pero ya todo da igual.

A: Recordar...

G: La cosa es así.

A: Recordar.

H: O que te pienses que tienes tus cenizas y...

E: También, también es una (casualidad).

H: A saber, qué cenizas tienes.

F: A ver.

D: Mira.

H: Como el caso este de...

A: Sí.

D: Menudo disgusto.

H: Dicen que mont-, cogían las cajas de...

D: Siempre se ha comentado.

H: Las cenizas de todo el montón y las echaban en las urnas.

C: Ahh.

(risas)

H: A ver, ahora sí que bueno. Yo a veces, en lo que piensas internamente que...

NO SÉ SI MÁS O MENOS, LOS QUE HABÉIS DICHO QUE SÍ QUE LO HABÉIS PENSADO, SABRÍAIS DECIRME ¿CUÁNDO EMPEZÁSTEIS A PENSAR ESTO? O, O NUNCA... VAMOS, LOS QUE NUNCA LO HABÉIS PENSADO SE SUPONE QUE NUNCA, PERO...

B: Yo llevo muchísimos años pensando lo mismo. Porque no sé ni cómo son, no sabes ni cuándo te va a tocar, o sea, el que, el que la familia sepa lo que piensas y lo que quieres que hagan contigo, pues lo tienes que tener muy claro desde, desde el principio... el que no tenga, pues oye, pero yo llevo muchos años ya pensando lo mismo.

G: Yo también, sin fecha...

(risas)

G: Porque no me acuerdo de la fecha, pero...

B: Claro.

G: Vamos hace mucho tiempo.

E: Yo cuando empezaron a hacerlo, que antes no se hacía eso de quemarlo.

F: Yo no lo pienso mucho, porque como pienso, digo: "Bueno cuando eso, ya, ya me lo harán."

(risas)

F: No lo voy a ver.

E: Ya, pero tendrás que quedar hecho en dónde quieres que te ent-, entierren o te quemen, si no...

F: Ya.

B: Bueno, si no tienes hecho nada pues lo que quieran...

E: Claro, lo que quieran la familia.

F: Claro.

B: El marido o los hijos en ese momento, a ver... quién sea antes primero.

¿QUÉ COBERTURAS CRÉEIS QUE INCLUYE ESTE SEGURO?

G: Ni idea.

B: Yo no, yo es que me parece que lo poco que sé del tema, yo creo que incluye casi todo... O sea, porque es desde que te van a recoger a casa si es que has fa-, fallecido en casa o si, o, o al hospital en el que haya sido o en la carret-, o sea, es que y te, y ya, y te llevan hasta la tumba luego o hasta donde sea.

D: Pues sí.

F: Y la cobertura...

B: Y si, te pille, te pille en Barcelona o te pille donde te pille...

F: Son algunos...

B: Normalmente, vamos.

F: O el tanatorio, la corona y...

D: Sí en el funeral nuestro también entraba eso.

F: Y la caja y...

B: Normalmente ent-, normalmente entra...

F: Y el sepelio.

B: Entra donde, donde, de donde estés.

C: Igual que el seguro de coche también, entra desde donde estés.

F: Hombre.

B: Yo lo entiendo así, luego no sé si será cierto o no.

A: Claro, que don-...

G: Yo como no lo sé, no lo tengo...

B: No lo tengo, yo no lo tengo, ni (...)

G: No lo he leído, pues no tengo ni idea... No puedo opinar.

A: Yo no he leído nada tampoco sobre el tema.

VOSOTROS SI TUVIERÁIS A UNA ASEGURADORA, CON ESTE TIPO DE SEGUROS, DELANTE ¿QUÉ LE RECOMENDARÍAIS QUE INCLUYERA? A MAYORES DE LO QUE YA HABÉIS COMENTADO ¿QUÉ CREÉIS QUE ESTARÍA BIEN QUE VINIERA EN ESTE SEGURO?

G: Pues yo no sé, como no le tengo, no puedo comparar ni...

B: Yo es que yo ni estaría si quiera, ante la aseguradora.

(risas)

COMO SUGERENCIAS, EH SÍ...

H: Pues yo creo que el autobús para que te lleve a la familia al entierro por ejemplo... Si el entierro es en Cádiz.

E: Ya.

G: Bueno.

A: Pues yo creo que eso también lo tienen...

H: Sí, pero es un, es un plus que te pone...

A: Ah ¿es un plus?

H: Si lo quieres o no, pero eso yo se lo pondría fijo.

ALGUNA...

C: Y te lo aceptarían, pero que subiría la cosa.

D: Pero a lo mejor no el autobús solo, porque todas las familias tienen coches...

C: También.

D: Porque yo esto que dices, sí...

(risas)

G: ¡Pues que nos pongan un...

D: Pero en una boda que estuvimos, no era un entierro era una boda...

G: (Mm, ahí, ahí está.)

D: Pusieron autobús y al final el autobús con media docena de personas. Yo voy con mi coche, yo voy con mi coche y eso puede pasar igual. O sea que...

B: Sí porque es que luego a, atenerse a los horarios que te marquen...

E: Mm.

B: Pues es muy complicado... Luego cada uno tiene el tiempo que tiene... Está muchacha se nos va a, a poner mala como diga otra palabra.

ALGUNA COSA QUE... ALGUNA NECESIDAD QUE HAYÁIS TENIDO, EN ALGUNO DE ESTOS MOMENTOS QUÉ DIGÁIS: "BUENO PUES, HABRÍA ESTADO BIEN QUE... TANTO DURANTE, COMO DESPUÉS DE ESTO ME LO HUBIERAN CUBIERTO ¿NO SE OS OCURRE NADA MÁS?

F: No.

A PARTE DEL AUTOBÚS, ALGUNA COSA QUE DIGÁIS: "BUENO... ESTO NO LO CUBREN, PERO LO PODÍAN CUBRIR."

A: Bueno pues que me invite a toda la familia a comer.

F: No se me ocurre nada a mí, no.

A: Porque también tienen que comer los que vienen de fuera, a ver.

B: Tengo que...

A: Fíjate, mi cuñada a Lérida, pues dice Miguel, mi hermano: "Pues a ver ¿dónde vamos a ir todos comer?" pues a un restaurante fuimos a comer, por ejemplo...

E: Ah, ya sé gratis...

A: El seguro ese, pues que fuera la comida...

G: Pero no te van a pagar la comida también los del tanatorio.

(risas)

A: No, el seguro.

E: El seguro.

G: Ah el seguro, bueno.

A: Que te lo puedes contratar también.

D: Claro.

G: Ah pues no sé, no tengo ni idea. Ya te digo que como no he leído...

D: Un seguro.

G: Ningún seguro, no lo he leído, no tengo...

A: Bueno pues como nos está dando, dice que demos ideas...

F: Ideas.

G: Ya.

A: Pues, por ejemplo.

D: Sí, sí, sí.

SÍ SON IDEAS...

G: Ya, ya, ya.

QUE SEAN LUEGO VIABLES O NO DA IGUAL.

G: Bueno.

PODÉIS PEDIR TODO LO QUE QUERÁIS, PORQUE ESTO...

A: Nos vas a dejar, ahí...

F: Sí.

A: A la familia ahí en la calle, ni con un vaso de agua.

G: Ya, ya.

E: Claro, sí es verdad eso.

G: Como en América, pues que un buen banquete y ya está.

H: Además estila a eso.

G: Sí, sí.

F: S-.

D: (Mucho control, me parece a mí.)

H: Llevas la tarta.

G: Bueno tanto como una tarta...

A: Bueno, tanto como una tarta no, pero bueno.

(risas)

¿CREÉIS QUE ESTE SEGURO DEBERÍA DE SER OBLIGATORIO? O

¿CREÉIS QUE ESTÁ BIEN COMO ESTÁ AHORA?

B: Pa- mí está bien como está, que lo coja quien que quiera.

E: Porque obligatorio no...

F: Bastantes obligaciones tenemos...

B: Estamos diciendo...

F: Para que nos obliguen más.

A: (Eso tiene que ser...)

B: Que no queremos seguros, ¿cómo vamos a decir que...? que obligatorio lo menos posible.

D: Que sea el de vida, también, pero...

E: Claro.

D: Obligatorio.

A: Hombre, yo creo que, mm, ahora mismo un entierro de estos te vale 4000 o 5000 euros.

B: Sí.

A: Si la persona que cree, que no va a tener para ese día, ni donde recurrir a ello, pues a lo mejor le interesa tener el seguro, pero si no...

G: Yo creo que está bien eso, vamos lo que, lo, no lo tengamos algunos, pero no... Yo pienso que está bien.

F: Va mucha gente ahí.

G: Sí, claro.

B: Hombre, es que también no todo el mundo dispone...

G: A lo mejor si fueran más baratos...

B: De (...) euros para...

A: (Hombre todos...)

G: Si, si fueran más baratos, a lo m-, se lo haría más gente.

H: Sí.

D: Además...

B: Es que yo tampoco sé, lo que ha-, lo, lo, lo mínimo que te puede...

E: Yo tampoco.

B: Costar un entierro, es que tampoco sé.

G: 4000 y pico euros...

C: Sí.

G: Cuando mi madre.

B: No lo sé, pero bueno que, ya te digo que es que volvemos a las mismas...

G: No pasa nada.

B: Depende la cantidad de flores que quieras poner, depende el tipo de casa, de caja que quieras poner...

A: No, lo más sencillo.

G: Te hablo normal.

A: Sí.

G: Un término medio en féretro, 2 coronas hijos y nietos...

D: Sí.

G: Y las horas que está en el tanatorio, pues lo bueno, lo que vean, no, no s-, no se nos ha salido del tiesto...

A: Sí.

G: Una cosa normal.

A: Normal sí.

G: Luego claro te, ellos te gestionan los papeles y yo imagino que eso también subiría y el traslado de un lado a otro, luego claro el traslado, no es igual el traslado desde Valladolid aquí a Geria, que a 50 o 60 kilómetros, eso te, eso...

B: Bueno, pero eso es cosa de poco, (...) mucho más lejos.

G: Pero van bien.

A: Bueno...

F: Pero es igual...

B: Yo por aquí, yo por aquí en 100 kilómetros a la redonda el coste es prácticamente el mismo.

F: Pero entra en la póliza eso.

B: Claro, eso no...

D: No...

((tose C))

G: Aprovecha.

¿POR QUÉ SE HABLA O SE VENDE MENOS ESTE SEGURO, QUE OTROS COMO EL DE VIDA O EL DE HOGAR? SI ES UN RIESGO QUE VA A PASAR, DIGAMOS...

B: Bueno.

O SEA, A TODOS NOS VA A LLEHGAR EN ALGÚN MOMENTO ¿POR QUÉ CREÉIS QUE...

A: Porque esto es una vez en la vida...

D: Eso.

A: Y lo otro te pueden ser más veces, qué sé yo.

D: Eso puede ser cosa...

G: Ya porque da un poco de yuyu y...

E: Claro.

G: Parece que bue-, que no te vas a morir nunca...

F: (Claro un poco de...)

A: Sí.

D: Claro, claro.

G: O que no le vas a sacar ninguna ventaja, pareces que en un seguro de casa puedes tener alguna ventaja o una...

D: Sí.

G: Y parece que el de este, el de decesos, pues como que está muy lejano...

C: Ya, pero por ejemplo...

G: Pero eso, que a lo mejor está cercano.

C: Pero piensas un poco en la familia que eh, en ese momento la gente está un poco...

G: Bah, eso no.

C: Mm, qué sé yo.

B: Sí, si van a tirar de lo que tengas tú.

C: No, pero...

(risas)

B: Hombre no, a ver, lo primero que van a tirar de lo que tengas tú. Pa- pagar...

G: Yendo a la (...) familia.

B: Pa- pagar el, pa- pagar el, el, el, el entierro. Si no tienes nada, pues lo tendrán que pagar entre los hijos, si no tienes nada, pero...

A: Si no tienes...

B: Pero en el momento en que tienes algo...

A: Hijos, pues no sé...

B: A ver.

A: Lo paga el ayuntamiento. Los que no tienen nada.

G: Ahí, ahí.

B: No, no es que...

G: Mm.

A: Últimamente se han...

B: Ahí, ahí, hay pa- eso también.

A: Bueno, todos los de la hospitalidad de Lourdes que, la (...) no tenía nada y se ha hecho cargo la...

B: Que sí, que sí.

A: El ayuntamiento de...

G: O sea yo en mi pueblo...

B: Hay eso de los servicios, que los servicios (...)

G: Una señora...

A: Es que hay muchos.

G: Pues mayor, no tenía hijos eh, la lleva-, la llevaron a residencia y la hicieron todo el ayuntamiento.

B: Claro.

G: Pues si es mejor no tener nada.

B: Bueno.

D: Que te lo hagan...

G: Bueno, ya empezó...

A: Y hay, en Valladolid por ejemplo, la parroquia de San Lorenzo se encarga también...

B: Claro.

A: De esas personas.

B: Claro.

A: Si son de la parroquia y no tienen a nadie de eso...

G: Mm.

A: Se hacen cargo de... incluso tienen un terreno en el cementerio del Carmen para enterrar a esa parroquia, los de esa parroquia...

G: Mm.

A: O incluso algún indigente, si lo ven oportuno.

B: Claro.

A: Sí que hay...

B: Te encuentras de un muerto, aunque no tenga ningún familiar ahí, va-, le van a tener rete-, depositado en el cementerio un tiempo hasta que si hay reclamaciones, que si no le van a enterrar igual.

D: Sí.

B: El ayuntamiento le ordenaran el cargo de enterrarle. En una fosa que tengan...

D: Sí, sí.

B: En tierra o lo que sea.

¿QUÉ OPINÁIS DE LAS ENCUESTAS PREVIAS O REQUISITOS QUE SE PIDEN A LA HORA DE CONTRATAR UN SEGURO?

B: Ni idea.

A: Ni idea.

E: Yo no opino nada.

POR EJEMPLO, ANTES HABÉIS COMENTADO QUE... A LA HORA DE HACERSE UNA OPERACIÓN, EL PACIENTE COMENTÓ ALGO Y AL FINAL NO SE LA CUBRIÓ EL SEGURO...

A: Ah bueno, eso sí, eso...

H: Ah sí.

¿CREÉIS QUE LAS ASEGURADORAS DEBERÍAN, A LO MEJOR, COBRAR MÁS Y NO PREGUNTARTE NADA O LO MÍNIMO POSIBLE? O ¿CREÉIS QUE ESTÁ BIEN QUE PREGUNTEN POR LAS COSAS PARA NO ASEGURAR A CUALQUIERA? O...

C: Si lo que vale es lo que viene luego escrito en la póliza.

G: Está bien que se, que pregunten lo que quieres asegurar y estaría mejor que cuando a la hora de, del siniestro pagarán s-, lo que tú has asegurado y no que empiezan a sacar 3 pies al gato para pagarte lo menos posible. Eso es lo que yo pienso.

B: No, a lo mejor te pueden preguntar todo lo que quieran y a lo mejor, tienen que decir: ...

G: Sí, pero que...

B: "Mire, pero usted con esta, con esta enfermedad que tiene le, le va a costar tanto a...

E: Claro.

B: Decir, porque puede tener una esperanza de vida de, a lo mejor, de 4 años o, o, o, o de 40 y hay gente que le da un infarto y que viven un montón de años después y otros que n-, n-, pasan de un infarto y a los 10 o 15 meses a, le ha vuelto a repetir o lo que sea o otras enfermedades que hay como es cáncer y estas cosas, pero vamos eso, lo suyo es que lo pregunten y acuerde y después te digan: "Oye, mira, el seguro te va a costar 300 euros o 500 euros o 800..." y dices: "Pues chico...".

G: Ya está.

B: Por eso no te interesa o sí te interesa, cada uno luego.

((ruido de puerta abriéndose))

A: En el caso de enfermedad, vamos, están... tú te aseguras el cuerpo y ya te sabes que te tienes que poner, por ejemplo, una prótesis de cadera, sin prisa, pero ya sabes que... y esa parte no te la aseguran. Ya sabiendo el seguro, eso ya no entra en el seguro.

B: Pero en el de muerte también ya no te aseguran...

A: No, estamos hablando del de enfermedad.

B: Ah bueno, pero una cosa es enfermedad, pero estamos hablando de muertos.

A: No, ahora ha dicho el de enfermedad.

B: Ah bueno, pero... las aseguradoras te preguntan para hacerte el seguro.

A: Sí y tienes que...

B: El seguro de muertos.

A: No, el seguro de, para operarte del cuerpo, o sea, si tienes que operarte de algo...

H: De las encuestas, que hacen...

A: Si tú ya sabes de v-, que tienes que operarte...

B: Yo creo que son cosas distintas.

A: De una operación, por ejemplo, he dicho yo una prótesis de cadera, vamos que...

B: Digo no sé.

A: Es que no sé... Aunque no te vayas a operar mañana, dentro de 2 o 3 años, pero ya sabes que esa operación la tienes que hacer quieras o no...

B: Mm.

A: Esa parte, esa pierna, no te la aseguran. O sea, te aseguran...

D: Lo sano.

C: Ya.

E: Ah ¿eso ya no te lo aseguran?

A: No, eso no, eso te lo tienes que pagar tú.

E: Ah pues yo no lo sabía eso.

C: Y...

A: Fuera, lo tienes que pagar tú, la operación esa, fuera del... eso me lo decía yo ayer (...)

D: (...)

C: Entonces ¿pa- qué? si eso no vale pa- nada.

A: ¿Eh?

C: Si eso no vale pa- nada.

A: S-, o sea si el día de mañana, o sea, después de asegurado te pones malo de otra cosa... que es como los que van a la residencia, si vas en silla de ruedas no te admiten. Tú entras bien, pero mañana necesitas la silla, una vez que has entrado luego ya sí, pero para entrar tienes que entrar por tu pie.

G: O brincando.

(risas)

¿CREÍIS QUE EL SEGURO DE DECESOS TIENE REQUISITOS, QUE PREGUNTAN ALGO PARA HACERLO? O ¿QUÉ SE LO PUEDE HACER TODO EL MUNDO? INDEPENDIENTEMENTE...

A: Yo, t-.

G: Yo, ni idea.

F: Yo creo que se lo puede hacer cualquiera.

H: Yo creo que todo el mundo, total es... yo creo que sí.

A: Se le puede hacer todo el que quiera.

B: Si tienes dinero para pagarlo.

E: Ya, iba a decir yo eso, yo B, si tienes dinero pa- pagarlo...

A: Hombre pa- el seguro sí, lo que no luego (...) va a costar 4000 euros.

E: Porque a lo mejor, hay gente que lo quiere hacer y no tiene dinero.

G: A lo mejor, yo no sé si, eh, hasta que edad... a lo mejor con 70 años o och-, yo no sé si te p-, pero será más caro me imagino...

A: Creo que era así...

C: Que sí.

G: Que si tú, yo quiero hacerme un seguro con 50 años será más barato que si le quiero hacer con 80...

F: Depende la edad.

C: Sí, sí.

G: Pienso yo. No tengo ni idea eh, estoy diciendo eso, pero no sé, no sé.

C: Si las pólizas no son iguales...

G: Eso es lo que te quiero decir.

C: Para rezar, para, yo te digo la diferencia de edad...

G: Eso, eso es lo que yo no sé.

B: O sea ¿sabes cuál es el, l-, l-, la cuota mensual de un seguro de estos?

NO.

B: Es que a lo mejor estamos hablando también sin...

F: Ya que...

C: Por ejemplo, nosotros estamos pagando 50 euros al mes.

G: (...) dinero, pues te han enterrado 3 veces ya.

B: Pues eso, la multiplicación la tienes, tu mira los años que llevas pagando...

G: 50 euros al mes es una pasada.

D: Eso es mucho, eso es mucho.

E: Puff.

G: Te han enterrado, te han desenterrado, te han vuelto a enterrar...

H: ¿50 para 2?

C: Sí, sí.

B: Será para los de casa, supongo.

H: Ah.

C: No, pa- 2.

B: Pa- 2.

F: Para 2.

MM ¿ME PODRÍAIS COMENTAR COMO VÉIS... ANTES HEMOS HABLADO DE LA PERSONA EN GENERAL QUE TIENE UN SEGURO... ¿CREÉIS QUE, EH, NO SÉ SI OS LO HE PREGUNTADO YA, MÁS O MENOS, COMO ES LA PERSONALIDAD DE LA PERSONA QUE TIENE UN SEGURO DE DECESOS?

D: Pues normal.

SI ES MÁS TRISTE, SI MM...

D: No.

ES MÁS ALTRUISTA, MÁS EGOÍSTA, SI PIENSA MÁS EN EL FUTURO...

A: Previsora.

G: Yo creo que es previsora.

D: Que piensan en el futuro, sí...

A: Que no quieren molestar a los demás, por ejemplo...

D: En un futuro que (tiene que llegar.)

A: Que quieren tener ya todo hecho, o sea, muy organizado.

G: Muy organizada, muy y bueno previsora, yo lo veo bien, vamos no es una persona...

A: Mm.

G: Normal... meticulosa.

A: Así todo.

ALGUN ADJETIVO MÁS QUE OS CUADRE CON LA PERSONA...

C: Pues... En mi caso, poco de tranquilidad ¿sabes? Que a lo mejor estoy equivocado, pero piensas que, que cuando das, has dado parte ellos se encargan, se deben de encargar de todo lo que... correspondía ese momento.

EH BUENO, PARA TERMINAR, OS VOY A PREGUNTAR, EH, SOBRE 2 DOCUMENTOS, QUE NO SÉ SI LES CONOCÉIS, SON EL TESTAMENTO Y EL INFORME DE INSTRUCCIONES PREVIAS. SI ¿ME PODÉIS DECIR SI LES CONOCÉIS O NO LES CONOCÉIS?

H: Sí.

G: Yo el testamento sí, pero...

E: Yo el testamento, sí, lo otro no.

G: El otro, lo otro no.

C: En el caso mío es igual, el testamento lo hemos hecho, pero lo otro no sé ni lo que es eso.

A: El Testamento Vital ¿no?

H: El Testamento Vital, sí.

ES, EH, INSTRUCCIONES PRE-, PREVIAS ES COMO EL...

E: Ah el Testamento Vital es como...

TESTAMENTO VITAL, SÍ QUE...

G: Claro.

F: Ah sí, yo también conozco de eso.

E: Si ya, también sé lo que es.

D: (Es lo que tiene mi sobrino.)

A: Sí.

H: Es lo que vino...

(...)

¿LO CONOCÉIS TODOS?

G: Sí.

F: Sí.

H: Sí.

EH, ME GUSTARÍA SABER SI ¿ALGUIEN DE AQUÍ TIENE HECHO ALGUNO DE LOS 2 DOCUMENTOS?

G: Yo sí, el testamento.

B: Sí.

F: Yo también el testamento sí, pero el vital no.

E: Yo también.

¿OS HICISTÉIS...

H: Yo no.

ESTE DOCUMENTO, EL TESTAMENTO A SECAS, RECIENTEMENTE O YA HACE MUCHO TIEMPO?

G: Ya hace mucho tiempo.

B: Yo lo...

C: Ya hace una temporada.

E: (...) cuando las cenizas.

F: Yo hace mucho.

B: Yo hace muchos, muchos años, ya.

¿ME PODRÍAIS DECIR PARA QUÉ SIRVE? O ¿QUÉ VENTAJAS LE VÉIS VOSOTROS A HACEROS ESTE TIPO DE DOCUMENTOS?

E: Pues...

B: Bueno, pues pa- que luego lo herederos sepan lo que...

E: Claro.

F: Claro.

B: Lo que tienen.

G: Yo me le hice porque no tengo hijos, como sabes y entonces, lo que tengo o lo poco que tenga o lo que me quede, quiero que lo cojan los que yo quiera, no si tengo 12 o 15 sobrinos, a lo mejor, todos, los 12 o 15 no quiero que lo tengan...

F: Claro.

G: Entonces, por tenerlo arreglado.

TODOS, EH, ¿TODOS LO TENÉIS? EL TESTAMENTO, DE LOS QUE ESTÁIS PARTICIPANDO.

H: Yo no.

B: Sí, sí.

G: Yo sí.

D: Yo sí.

VALE.

E: No, tú también has dicho que no.

H: Yo no.

E: Tú que has dicho que no.

H: ¿Eh? Yo no.

F: Yo también, pero nosotros es de pa-, de, del, de la mujer al marido, del marido a la mujer y luego los hijos. Nada más.

B: Claro.

E: Claro.

B: Además creo que es lo que tenemos los demás ¿no?

F: Sí, sí posiblemente

D: Sí.

A: Claro.

B: Es lo que tengo yo por lo menos.

A: Esas son las últimas voluntades.

EH, LAS PERSONAS QUE NO TENÉIS HECHO... EL TESTAMENTO  
¿TENÉIS PENSADO HACERLO EN ALGÚN MOMENTO? O ¿ES UNA COSA  
QUE NO QUERÉIS HACER?

H: Pues hombre, yo creo que sí, en algún momento se hará. Se debería de  
hacer de hecho. Sí.

MM ¿HAY UNA EDAD IDEAL PARA HACERSE EL TESTAMENTO?

E: Mm, pues no, yo pienso que no.

F: No. Cuando llegue.

B: Creo que cuanto antes mejor. Yo pa- mí que cuanto antes mejor porque el  
testamento es una cosa que la puedes modificar...

G: Cuando quieras.

B: Todos los días que quieras.

E: Claro, eso sí.

C: (Pero no...)

B: Cuando quieras vas a un notario y, y, y, y con gastarte otros 4... no sé  
cuánto costará ahora, pero...

G: 50.

B: 40, 50 euros...

H: 50 euros.

G: 50 euros o 60.

H: Sí.

B: Pues haces el que quieras, o sea que lo quieres modificar, lo modificas, pero cuanto antes lo tengas mejor porque... lo que estamos diciendo, no sabes cuándo te van a pasar las cosas.

C: Sí.

EL DE INSTRUCCIONES PREVIAS O TESTAMENTO VITAL ¿LO TIENE ALGUIEN?

D: Yo no.

G: No.

A: Yo no.

H: No.

¿NADIE? EH, ¿PARA QUÉ CREÉIS QUE SIRVE EL TESTAMENTO VITAL O INSTRUCCIONES PREVIAS?

E: Hombre.

G: Pues hombre, para si tienes eh...

B: Pues...

E: Para...

G: Una enfermedad te-, terminal y quieres... hay que, quieres que te desconecten o no te tengan...

E: Claro.

A: Mm.

G: No te tengan alargando ahí... pienso que es para eso, eh.

A: Y más.

B: Sí.

G: No estoy segura.

F: Sí, sí, es para eso, sí.

H: Tienes que dejar todo muy claro, porque yo que, vamos he estado con...

G: O que quieres ser donante o algo...

H: Sí, si qu-, quieres...

G: De órganos.

H: Quieres ser donante...

A: Claro.

H: De órganos lo tienes que decir...

B: Es pa- ver...

H: Si hay gente que quiere que le incineren o que no, porque dicen que hay muchos casos, eh, se han visto en la tesitura de que los mismos hijos...

B: Luego...

H: Acaban peleando, porque claro...

B: No están de acuerdo.

H: Quiere la madre que lo ha dicho en palabra, que quiere que no le incineren o al revés y cuando llega el momento, pues hay la pelea esa de que si quieren...

D: (...)

H: Que no quieren y hay un, una pelea entre ellos. Entonces, cuando ya lo dicen claro, ven en el registro de Instrucciones Previas que es lo que quiere...

A: Claro.

H: Y eso se respeta como un testamento.

B: Sí.

E: Sí.

G: Mm.

H: Entonces dicen: “Bueno, pues que quiero que me incineren, quiero donar el cuerpo, quiero...” y eso es respetable, o sea que...

G: Mm.

H: No lo pueden modificar para nada.

F: O quiero, si estoy muy, muy grave o muy eso, en, mm...

H: También.

E: Claro.

F: En fase terminal, me desconecten.

G: Sí.

E: Sí.

F: Cosas de esas.

¿LE VEIS ALGÚN INCONVENIENTE A ESTOS DOCUMENTOS?

E: Yo no.

G: No.

F: Yo no.

D: Ninguno.

H: No.

A: Nunca...

¿NINGUNA SUGERENCIA O COSA?

F: No.

G: No.

A: A ver, para mí están bien.

MM Y ¿ALGUNA VENTAJA QUE VOSOTROS VEÁIS? SOBRE TODO, LA GENTE QUE LO TIENE.

B: Pues es es-, es esa cree-, es eso, es respetar la voluntad del...

(...)

F: Como lo dejaste...

E: Al testar.

B: Del que testa y, y por lo menos que no haya enfrentamientos...

D: (...)

G: Posteriores.

B: O si no, si no lo hace la familia, te lo van a hacer desde la...

A: La ley.

B: Desde la justicia.

F: A ver.

¿QUIÉN CREÉIS QUE NO TIENE NINGUNO DE ESTOS 2 DOCUMENTOS Y QUE NO LES QUIERE HACER?

B: No tengo ni idea.

D: Yo no sé.

F: Yo no lo sé...

G: No tengo ni idea.

F: Habrá gente, pero...

B: Esas son cosas muy...

E: Claro.

F: Eso es muy relativo.

E: Mm, muy parti-...

G: Es algo que no, no lo hablas cotidianamente con nadie...

E: Muy particular.

B: Claro.

A: Sí.

G: Cada uno...

B: No sé.

Y ¿QUÉ OPINÁIS DE ESAS PERSONAS QUE NO LO QUIEREN HACER?

G: Ah pues yo lo respeto.

C: (...)

B: Hombre.

A: Es respetable...

D: (...)

F: Lo respeto, cada uno hace...

A: Él sufrirá sus consecuencias, pero...

F: A ver.

MM, BUENO PUES, EH, PARA TERMINAR, MM, ME GUSTARÍA QUE ME DIJÉRAIS, EH ¿QUÉ OS HA PARECIDO LA SESIÓN? Y SI ¿OS HA SORPRENDIDO EL TEMA? O ¿NO? EH, ES ALGO DE LO QUE SOLÉIS HABLAR, ¿OS HA PARECIDO ABURRIDO? ¿OS HA FALTADO ALGO DE LO QUE HABLAR?

H: No.

NO SÉ, SI... PODÉIS DECIR.

B: A mí concretamente sí me ha sorprendido. No, no había caído que ibas a preguntar y de otra forma, bueno...

G: Yo...

B: Normalmente no se habla de este tema...

G: Sí.

B: No se habla.

G: Yo tampoco pensaba que iba a ser un tema de seguros, pero vamos...

E: No, yo tampoco...

G: Me ha sorprendido, pero vamos bien...

E: Pero me ha parecido bien.

H: Sí, yo también.

A: Actual.

G: Me ha parecido agradable y hay que saber de todo.

H: Actual.

C: Yo es que pienso si con esto te ayudamos en algo...

D: Eso estaba pensando...

C: Que, que te sirva de bien.

D: Es lo único. Otra cosa nada.

¿NO CREÉIS QUE OS HAYA FALTADO ALGO? DE LO QUE HABLAR O QUE HAYÁIS DICHO: "PUES TENÍA QUE HABER DICHO ESTO.". AHORA ES EL MOMENTO PARA QUE DIGÁIS SI SE OS HA QUEDADO ALGO.

A: No.

E: No, yo creo que no.

D: No.

G: No.

F: No, a mí me ha parecido todo bien.

G: Todo muy bien.

H: No.

VALE EH ¿ERA LA PRIMERA VEZ QUE PARTICIPABÁIS EN UNA COSAS ASÍ?

G: Yo sí.

B: Yo sí.

F: Sí.

H: Sí.

A: Sí.

E: Yo también.

VALE, PUES YA ESTÁ, AHORA PARO ESTO.

G: Muy bien.

B: Muy bien.

A: Bueno pues que...

EH.

A: El trabajo te...

D: Que te valga para algo.