



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO  
CARRERA DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ECONOMISTA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRATOS DE  
SEGUROS PRIVADOS, NIVEL PREMIUM EN PANDEMIA EN  
GUAYAQUIL, ECUADOR CASO EMPRESA “ABC”**

**TUTOR**

**ECON. PESANTEZ CEDEÑO ZOILA FILOMENA, MG**

**AUTORES**

**LOOR ZAMBRANO ENRIQUE XAVIER  
MORANTE MORANTE LUISA DOMÉNICA**

**GUAYAQUIL**

**2022**

**REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS**

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS PRIVADOS, NIVEL PREMIUM EN PANDEMIA EN GUAYAQUIL, ECUADOR CASO EMPRESA “ABC”

**AUTOR/ES:**

Loor Zambrano Enrique Xavier.  
Morante Morante Luisa Doménica

**REVISORES O TUTORES:**

Econ. Pesantez Cedeño Zoila Filomena, Mg

**INSTITUCIÓN:**

**Universidad Laica Vicente  
Rocafuerte de Guayaquil**

**Grado obtenido:**

ECONOMISTA

**FACULTAD:**

CIENCIAS SOCIALES Y  
DERECHO

**CARRERA:**

ECONOMÍA

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

2022

**N. DE PAGS:**

59

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Ciencias Sociales y del Comportamiento

**PALABRAS CLAVE:** Análisis económico; mercado; sector privado; seguridad social; polución, catástrofe y seguridad.

**RESUMEN:**

Durante la pandemia de COVID-19 hubo de verificarse una afectación en el comportamiento de los seguros privados al nivel nacional. El estudio desarrollado aborda el objetivo: análisis del comportamiento de los contratos de los seguros privados nivel premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC” en tiempos de pandemia. De la empresa “ABC” se presenta la situación que enfrentó para poder sobrellevar el cumplimiento de las cláusulas de los seguros ofertados. La investigación desarrollada a través de un enfoque mixto, de carácter cualitativo y cuantitativo, posibilita evaluar el panorama legal y comercial a través de datos proporcionados por la entidad, contrastados con minuciosas entrevistas aplicadas a expertos del tema. Dentro de los principales hallazgos, se evidenció una disminución del 11 por ciento de los seguros con categoría Premium de la empresa.

<p>para el año 2020, reportando salidas de todos los grupos etarios. Cerca del cinco por ciento de los usuarios asegurados solicitaron asistencia por haber tenido síntomas o contagio de la COVID-19. Mediante dichas entrevistas, se vinculó la disminución de los contratos a la baja implicación de la cobertura de gastos ante la enfermedad pandémica, así como a la falta de simplicidad en los contratos. Este estudio concluyó con la evidencia de que existe desconfianza en el panorama de seguros a nivel nacional, aunque con un buen potencial para poder innovar en el mercado. Se recomienda al interesado que tome de base los resultados investigativos alcanzados para poder tomar decisiones lógicas al momento de escoger un seguro privado.</p>		
<b>N. DE REGISTRO</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>  Loor Zambrano Enrique Xavier  Morante Morante Luisa Doménica	<b>Teléfono:</b>  0995765699  0980488409	<b>E-mail:</b>  eloorz@ulvr.edu.ec lmorantem@ulvr.edu.ec
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Mg. Diana Almeida Aguilera <b>Teléfono:</b> (04) 2596500 <b>Ext.</b> 240 <b>E-mail:</b> dalmeidaa@ulvr.edu.ec Mg. Rosa Salinas Heredia <b>Teléfono:</b> (04) 2596500 <b>Ext.</b> 226 <b>E-mail:</b> rsalinash@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

ANÁLISIS DEL  
COMPORTAMIENTO DE LOS  
CONTRATOS DE SEGUROS  
PRIVADOS, NIVEL PREMIUM EN  
PANDEMIA EN GUAYAQUIL,  
ECUADOR CASO EMPRESA  
“ABC”

*por* Loor Zambrano Y Morante Morante Enrique Xavier Y Luisa  
Doménica

---

**Fecha de entrega:** 17-ene-2022 06:16p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1743196048

**Nombre del archivo:** TURNITIN\_17.01.2021-TESIS\_EXLZ\_y\_MMLD-SEGUROS\_PRIVADOS-MTGN.doc (396.5K)

**Total de palabras:** 10444

**Total de caracteres:** 55451

---

## ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CONTRATOS DE SEGUROS PRIVADOS, NIVEL PREMIUM EN PANDEMIA EN GUAYAQUIL, ECUADOR CASO EMPRESA "ABC"

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>dokumen.pub</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>2</b>	<b>www.bbc.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>3</b>	<b>www.direccionar.com.ar</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>4</b>	<b>www.fepade.edu.sv</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>5</b>	<b>repositorio.ulvr.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>6</b>	<b>www2.deloitte.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>7</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>8</b>	<b>"National scholarships and courses (by country)", S. Karger AG, 1989</b> Publicación	<1 %

---

Firma:



Econ. Pesantez Cedeño Zoila Filomena, Mg

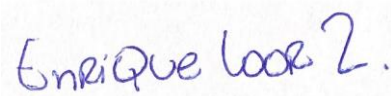
C.C. 0908633308

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados Loor Zambrano Enrique Xavier y Morante Morante Luisa Doménica, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel Premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma: 

Loor Zambrano Enrique Xavier

C.I. 1314240472

Firma: 

Morante Morante Luisa Doménica

C.I.0958353559

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Análisis socioeconómico del comportamiento en pandemia de los contratos de seguros privados, nivel Premium en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Economía de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel Premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”, presentado por los estudiantes Loor Zambrano Enrique Xavier y Morante Morante Luisa Doménica como requisito previo, para optar al Título de Economista, encontrándose aptos para la sustentación

Firma:



Econ. Pesantez Cedeño Zoila Filomena, Mg

C.C. 0908633308

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por la vida y guiarme en cada paso que doy, por no permitirme rendir aún cuando las adversidades han sido muchas.*

*Agradezco a mis padres: Angela Zambrano y Artidoro Loor por su inmenso apoyo en cada paso de mi vida.*

*A mis amigos, por la confianza e inmenso cariño que han depositado en mí, sin ustedes no podría haber alcanzado este tan grande sueño.*

*A cada maestro de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil que ha sido fundamental para mi desarrollo integral de formación. En especial a la Econ. Zoila Pesantez que, con mucha paciencia, cariño nos ha encaminado a terminar este trabajo de investigación.*

*A mi compañera de tesis Doménica Morante, por ser mi amiga durante estos años, hemos crecido y qué orgullo hacerlo juntos.*

*Enrique Loor Zambrano.*

*Agradezco a Dios, porque a pesar de lo tan pronto que me tocó ser independiente y sacar un hogar adelante, me dió la sabiduría, fuerzas y ganas para seguir avanzando en el camino y poder cumplir mis metas.*

*A mis padres: Janeth Morante y William Morante por sembrar en mi valores y enseñanzas, por su constante apoyo en cada decisión que tomo, por incentivar me a ser mejor día a día.*

*A mis personas especiales, Jorge, Luisa, Bryan que durante este trayecto de estudio y de vida han estado junto a mí para hacerme sentir que todo al final del camino tiene su recompensa.*

*A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por la oportunidad. A la Econ. Zoila Pesantez con constancia y aprecio nos ha enseñado y ayudado en la culminación de este trabajo y etapa.*

*Finalmente, a mi compañero de tesis y amigo Enrique Loor, por su apoyo constante en estos años, la oportunidad de trabajar y culminar esta etapa juntos.*

*Doménica Morante Morante.*



## DEDICATORIA

*A mis padres, en especial a mi madre que con mucho esfuerzo, paciencia y amor me han ayudado a cumplir un sueño más, gracias por inculcar valores invaluable que me servirán para afrontar cada obstáculo que pueda tener en la vida. A mi hermana Gema, sin ella yo tampoco hubiese alcanzado este tan preciado anhelo, gracias por siempre estar conmigo y enseñarme a no temer de las adversidades porque Dios nunca nos abandona.*

*¡Este logro es nuestro!*

*Enrique Loor Zambrano.*

*A Dios y a mis padres, en especial a mi mamá, ella que con paciencia, consejos y amor ha sido un ejemplo a seguir, con los valores inculcados en mi he podido lograr esta gran meta, es mi motor de vida, en ella me inspiro para poder superarme a mí misma y claro está que el camino ha sido complicado y difícil, sin embargo, he aprendido a madurar, he sobrellevado situaciones que jamás pensé enfrentar en este camino no solo de aprendizaje sino también de crecimiento y gracias a que ella ha estado siempre junto a mí, puedo decir que este logro es de ambas.*

*Doménica Morante Morante.*

## RESUMEN

Durante la pandemia de COVID-19 hubo de verificarse una afectación en el comportamiento de los seguros privados al nivel nacional. El estudio desarrollado aborda el objetivo: análisis del comportamiento de los contratos de los seguros privados nivel premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC” en tiempos de pandemia. De la empresa “ABC” se presenta la situación que enfrentó para poder sobrellevar el cumplimiento de las cláusulas de los seguros ofertados. La investigación desarrollada a través de un enfoque mixto, de carácter cualitativo y cuantitativo, posibilitó evaluar el panorama legal y comercial a través de datos proporcionados por la entidad, contrastados con minuciosas entrevistas aplicadas a expertos del tema. Entre los principales hallazgos, se evidenció una disminución del 11 por ciento de los seguros con categoría Premium de la empresa para el año 2020, reportando salidas de todos los grupos etarios. Cerca del cinco por ciento de los usuarios asegurados solicitaron asistencia por haber tenido síntomas o contagio de la COVID-19. Mediante dichas entrevistas, se vinculó la disminución de los contratos a la baja implicación de la cobertura de gastos ante la enfermedad pandémica, así como a la falta de simplicidad en los contratos. Este estudio concluyó con la evidencia de que existe desconfianza en el panorama de seguros a nivel nacional, aunque con un buen potencial para poder innovar en el mercado. Se recomienda al interesado que tome de base los resultados investigativos alcanzados para poder tomar decisiones lógicas al momento de escoger un seguro privado.

**Palabras clave:** Análisis económico; mercado; sector privado; seguridad social; polución, catástrofe y seguridad.

## ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic, there had to be an impact on the behavior of private insurance at the national level. The study developed addresses the objective: analysis of the behavior of premium level private insurance contracts in pandemic in Guayaquil, Ecuador case company "ABC" in times of pandemic. From the company "ABC" the situation he faced in order to cope with the fulfillment of the clauses of the insurance offered is presented. The research developed through a mixed approach, of a qualitative and quantitative nature, made it possible to evaluate the legal and commercial landscape through data provided by the entity, contrasted with meticulous interviews applied to experts in the field. Among the main findings, an 11 percent decrease in the company's Premium category insurance was evidenced by 2020, reporting departures from all age groups. About five percent of insured users requested assistance for having had symptoms or contagion of COVID-19. Through these interviews, the decrease in contracts was linked to the low involvement of expense coverage in the face of pandemic disease, as well as to the lack of simplicity in contracts. This study concluded with the evidence that there is distrust in the insurance landscape at the national level, although with a good potential to be able to innovate in the market. The interested party is recommended to take as a basis the research results achieved in order to make logical decisions when choosing private insurance.

**Keywords:** economic analysis; market; private sector; social security; pollution, catastrophe and security.

## ÍNDICE GENERAL

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA .....	ii
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA .....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
DEDICATORIA.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.1 Tema .....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Formulación del Problema .....	3
1.4 Objetivo General .....	3
1.5 Objetivos Específicos .....	3
1.6 Idea a Defender .....	4
1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad .....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Marco Teórico .....	5
2.1.1 Antecedentes investigativos .....	6
2.1.2 Fundamentos teóricos.....	10
2.2 Marco Legal .....	18

CAPÍTULO III .....	21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.1 Enfoque de la investigación .....	21
3.2 Alcance de la investigación.....	21
3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	22
3.4 Población y muestra.....	22
3.5 Presentación y análisis de resultados.....	22
3.5.1. Características de los contratos de seguros privados Premium: antes y durante la pandemia .....	24
3.5.2 Entrevistas a especialistas.....	31
CONCLUSIONES .....	34
RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	xviii

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estado del arte de la importancia y cultura en los seguros privados.....	7
Tabla 2.	Estado del arte de la cobertura universal del Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019.....	8
Tabla 3.	Estado del arte del Impacto de la ley de medicina prepagada en el Ecuador.....	9
Tabla 4.	Estado del arte del análisis del comportamiento del consumidor de una empresa de medicina prepagada en la ciudad de Quito período 2014-2015.....	10
Tabla 5.	Clases y definición del Seguro.....	15
Tabla 6.	Principios del Seguro.....	15
Tabla 7.	Tipos de contratos de la empresa “ABC” .....	16
Tabla 8.	Tabla comparativa de nivel Premium con competencia local .....	16
Tabla 9.	Comportamiento de los seguros privados Premium. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	24
Tabla 10.	Comportamiento de los seguros privados Premium según grupo etario. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020 .....	25
Tabla 11.	Comportamiento de los seguros privados Premium por género de los asegurados. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020 .....	27
Tabla 12.	Comportamiento de los seguros privados Premium por solicitudes de asistencia por COVID-19 según edad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	28
Tabla 13.	Comportamiento de los seguros privados Premium de acuerdo a solicitudes de asistencia por COVID-19 con preexistencias. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	29
Tabla 14.	Comportamiento de los seguros privados Premium según solicitudes de asistencia por COVID 19 y discapacidad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020...	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de contratos por año. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	24
Figura 2. Seguros privados según grupo etario. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	25
Figura 3. Comportamiento de los seguros privados Premium por género de los asegurados. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020 .....	27
Figura 4. Comportamiento de los seguros privados Premium por solicitudes de asistencia por COVID-19 según edad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	28
Figura 5. Comportamiento de los seguros privados Premium de acuerdo a solicitudes de asistencia por COVID 19 con preexistencias. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020.....	29
Figura 6. Comportamiento de los seguros privados Premium según solicitudes de asistencia por COVID-19 y discapacidad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020 ..	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Normativa de Seguros Privados .....	xviii
Anexo 2.- Modelo de Entrevista.....	xix
Anexo 3.- Evidencia de la entrevista .....	xxi



## INTRODUCCIÓN

El mercado de seguros dentro del Ecuador vive un momento crucial frente a la batalla contra el COVID-19, teniendo en cuenta que las instituciones privadas y públicas deben garantizar el derecho a la salud de forma justa y esencial. Un tratamiento de un infectado por el virus para su recuperación puede superar fácilmente, los \$500 sin contar con los pagos de un posible internado en algún centro de salud.

Ante esta emergencia, la presente investigación propone analizar el panorama económico de los asegurados de un nivel específico de la empresa “ABC” del Ecuador durante la pandemia; luego la pertinencia e importancia del tema radica, precisamente en lo vigente del contexto epidémico y, sin lugar a dudas, su relación con lo establecido por la carta magna en lo que respecta que la salud es un derecho de todo ciudadano y la especial protección que debe brindar el Estado a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Además, se da respuesta al llamamiento del 11 de marzo del 2020 en que se declaró el estado de emergencia sanitaria y se remite el ejercicio de operaciones de emergencia a determinadas áreas del sector privado no primario.

El informe de los resultados investigativos se presenta a partir de esta Introducción, en un primer capítulo que contiene el diseño de la investigación con prioridad en los objetivos, general y específicos que condujeron el proceso. Seguidamente, en el segundo capítulo se exponen conceptos económicos, estudios similares de otras regiones y el marco legal nacional, todo lo cual respalda teórica y legalmente la actividad de las empresas aseguradoras y por tanto el tema.

El tercer capítulo presenta los aspectos esenciales del diseño metodológico, así como los resultados obtenidos mediante la recolección de información, procesada y analizada desde el punto de vista estadístico, lo que además es contrastado con las entrevistas aplicadas a expertos en el área comercial del mercado de seguros privados. Finalmente, se plasman las conclusiones y recomendaciones generadas del estudio y también las referencias bibliográficas que soportan la cientificidad investigativa.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema

Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel Premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”.

### 1.2 Planteamiento del Problema

La aparición del virus COVID-19, su repercusión en la salud a escala mundial y el impacto económico generado, ha sido un problema grave en los diversos sectores laborales. Las empresas aseguradoras han sido afectadas, ya que los seguros de medicina pre-pagada, han tenido una modificación en la aplicación de coberturas estipuladas contractualmente para epidemias o pandemias declaradas de manera oficial como cercos epidemiológicos, ya que antes de la crisis sanitaria eran consideradas una exclusión contractual.

Con la modificación, mediante acuerdo ministerial NRO-00126-2020<sup>1</sup> de marzo de 2020, (MSP(a), 2020), se estableció el mecanismo para que los beneficiarios reciban el financiamiento en caso de evidenciar un resultado positivo en la prueba del virus. Este cambio generó un impacto económico en comparación a los años anteriores; por ello, se inició el presente estudio a fin de determinar el comportamiento de los contratos de seguros privados en tiempos de pandemia caso empresa “ABC”.

Dentro de los productos que maneja la empresa seleccionada para el estudio, cada afiliado tiene un monto anual de cobertura según su tipo de contrato, estos montos en tiempos de pandemia se llegaron a utilizar en su totalidad en menos de un año, por lo que debían esperar a la renovación de este para volver a hacer uso de su cobertura.

Ante el repunte de contagios masivos, reinfecciones y limitantes de espacios para la atención hospitalaria, el presente estudio también analizó la conducta de los

---

<sup>1</sup> Acuerdo generado por Ministra de Salud Catalina Andramuño por orden del presidente ecuatoriano en vigencia Lenín Moreno para declarar emergencia

contratistas particulares y la reacción de la compañía ante la obligación de cumplir con los acuerdos firmados.

Al aumento de casos de COVID-19 en territorio ecuatoriano, de los cuales el 0,6 por ciento resultó ser mortal, acorde a las cifras de (Statista, 2021), se sumaron otros problemas como la especulación de precios y la escasez de insumos de primera necesidad, lo que evidenció diferentes causas y efectos entre las que se señalan el tiempo prolongado de suspensión e interrupción laboral; la pérdida de empleos y el aumento de enfermedades tropicales no atendidas por los centros de salud, entre otros, que conllevaron a una franca reducción del motor económico nacional y que en consecuencia emplazó a las empresas aseguradoras a la realización de los contratos firmados y a la evaluación de la eficiencia de las coberturas.

Para algunos usuarios el seguro constituye una oportunidad de pasar con acompañamiento médico el momento de enfermedad, sin tener que costear fuertes montos por hospitalización, oxígeno y tratamientos. Sin embargo, la novedad de la pandemia no estaba incluida en los seguros del 2020, por lo que se esperó hasta una reforma de los contratos que pudieran cubrir estos rubros.

De esa forma, ha sido interés de este estudio, corroborar el comportamiento del consumidor y la empresa ofertante “ABC” con los contratos dentro del nivel catalogado como Premium.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cuál ha sido el comportamiento de los contratos de seguros privados Premium en tiempos de pandemia, caso empresa “ABC”?

### **1.4 Objetivo General**

Analizar el comportamiento de los contratos de los seguros privados Premium en tiempos de pandemia. Caso empresa “ABC”.

### **1.5 Objetivos Específicos**

- Sistematizar los antecedentes y fundamentos teórico-legales relativos al tema de investigación.
- Indagar comparativamente las principales características que tenían los contratos de seguros privados, antes y durante la pandemia.

- Contrastar el comportamiento de los seguros privados Premium de la empresa “ABC” de acuerdo con los criterios de especialistas en el tema.

### **1.6 Idea a Defender**

La pandemia COVID-19 afectó a los contratos de seguros de la empresa “ABC” por la modificación de pandemia a enfermedad, lo que posiblemente repercutirá en el incremento del número de asegurados.

### **1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad**

Línea 2 de Investigación de la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil que hace referencia a: “Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación”.

En tanto que, la línea de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho se relaciona con: Desarrollo, sostenibilidad económica y matriz productiva.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Marco Teórico

El sistema de seguros tiene una amplia trayectoria en la historia de la humanidad, remontándose al siglo XIV. Su aplicabilidad dentro del sistema privado y público lo ha enmarcado en una serie de ordenanzas en torno al tiempo y espacio, delimitando su alcance y forma de proteger la vida de los ciudadanos y de los activos tangibles.

La historia humana apunta al primer contrato de seguros vinculado a un riesgo marítimo dentro del protocolo de un notario genovés en 1347 d.C. En 1370 se encontraron datos de un riesgo distribuido entre varios usuarios en calidad de asegurados y reunidos en Génova, celebrando un acuerdo para establecer el seguro. Aunque el inicio de los seguros se podría atribuir a Italia, fue España quien emitió las ordenanzas de reglamentación en 1435 en Barcelona, surgiendo como una institución jurídica ante la seguridad marítima y materia mercantil.

Poco después, frente a la aparición de riquezas mobiliarias, la asociación de grandes capitales requería un soporte y resguardo a manera empresarial, ampliando el acaparamiento de seguridad a sociedades.

El auge de empresas aseguradoras se manifestó para los siglos XV y XVII, con extensiones de coberturas para múltiples riesgos fuera del ámbito mercantil. Alemania destaca después en la historia al crear la figura de Seguridad Social para las clases más necesitadas; mientras que, a nivel mundial, la internacionalización del seguro lleva al Estado a ejercer el control para evitar repercusiones negativas ante los usuarios. En los sectores rurales de montañas, en el siglo XVI, los campesinos de los Alpes se ayudaban para el cuidado de niños y ganado con sociedades de seguro.

Del siglo XVII al XIX, los gobiernos europeos entraron en el negocio de los seguros como estrategia lucrativa para guerras o campañas políticas, vendiendo bonos que pagaban cuotas regulares hasta su expiración, de modo que ofrecían rentas anuales hasta que el que expiraba era el comprador. La estrategia era sencilla y el producto fácil de aplicar: resguardar contra el riesgo de vivir más tiempo que el que durara tu propio dinero.

En los últimos siglos, el mercado de derivados financieros<sup>2</sup> apareció brindando un espacio de asegurar y apostar para los consumidores, jugando con las expectativas de diferentes mercados para resguardar las inversiones con esperanzas a futuro de la misma línea o de otro tipo de transacción que guardara relación o impacto a la apuesta inicial.

En la actualidad el sector de seguros en Ecuador se caracteriza por su dinamismo y adaptabilidad a cambios de forma y estructura legal, siendo sus principales clientes los individuos de alto o medio alto nivel económico, significando de manera relevante, el posicionamiento o *status* de una persona o sociedad antes los demás. Normativas como la Ley de Control de Poder de Mercado (vigente desde el año 2011) que obligan a la desvinculación de los grupos financieros de sus acciones en empresas de seguros; es decir, la vinculación de capitales, bloquearon la creación de monopolios y acaparamiento de la demanda en el área empresarial, como expresan Camino, Bermúdez, Herrera, Mendoza, Márquez & Bayona (2019).

En el 2014, aparece la Ley General de Seguros para regir sobre las instituciones financieras y organismos de regulación nacional. La norma, vigente hasta la fecha, establece la creación, funcionamiento, operatividad y limitaciones de las sociedades que prestan servicios de seguridad privada, así como tratamientos y sanciones por incumplimientos de contratos y servicios brindados. De acuerdo con el Banco Central de Ecuador (BCE), según cita Sánchez y Vayas (2020), en el 2019 el mercado de seguros representó un 1,66 por ciento del PIB<sup>3</sup> nominal del país considerando las primas emitidas por las empresas.

En consideración a esta trayectoria, son múltiples los estudios referidos a este tema. Habiendo sido consultados un buen número de ellos, se han seleccionado lo que al entender de los autores son más representativos como antecedentes.

### **2.1.1 Antecedentes investigativos**

A continuación, se presenta importantes estudios nacionales e internacionales de los últimos cinco años, cuyos autores pertenecen a importantes universidades y son los siguientes:

---

<sup>2</sup> Producto financiero cuyo valor depende del valor de otro activo

<sup>3</sup> Producto Interno Bruto

Tabla 1. *Estado del arte de la importancia y cultura en los seguros privados*

<b>Título:</b>	La importancia y cultura en los seguros privados	<b>Institución:</b>	Universidad Central del Ecuador
<b>Año:</b>	2019	<b>País:</b>	Ecuador
<b>Autores:</b>	Rubén León Alvear y Marco León Alvear	<b>Ciudad:</b>	Quito
<b>Resumen de la investigación</b>			
<b>Problema:</b>	<p>En el Ecuador no se le ha dado la importancia que ameritan los seguros privados, las compañías de seguros son responsables de no haber realizado una difusión como corresponde al desarrollo de los seguros, uno de los factores fundamentales del crecimiento económico y financiero en el sector privado corresponde a las compañías de seguros, razones más que importantes para generar una cultura del seguro a una población que no ha trasladado sus riesgos a las aseguradoras y así obtener protección económica tanto a las personas como a los bienes.</p> <p>Las compañías de seguros están obligadas por ley a realizar programas de educación financiera y de forma académica deberían procurar mejorar los productos y servicios que ofrecen, así como sus efectos administrativos, técnicos, económicos y financieros que se han dado a conocer al público en general, con lo cual se mejoraría a través de esta forma de capacitación un mejor crecimiento y desarrollo en la cultura del seguro.</p>		
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar un conocimiento básico y general de lo que es el mundo de los seguros, permite conocer aspectos que es necesario sean revisados por nosotros, me refiero a la suscripción de los contratos de seguros, el cumplimiento en el pago de las primas.</li> <li>• Saber cómo reclamar cuando se producen los siniestros, la documentación y trámite para los reclamos a fin de obtener el pago de los siniestros, cuando como asegurados hayamos sido afectados por eventos.</li> </ul>		
<b>Metodología:</b>	<p>Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Método: Histórico</p> <p>Técnicas: Obtención de datos por fuentes primarias y secundarias.</p>		
<b>Resultados:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La aseguradora debe contar en el área de reclamos o siniestros con profesionales que cumplan con las capacidades y habilidades descritas, porque son áreas en donde se producen o procesan la mayor cantidad de pagos o egresos.</li> <li>• Las áreas comerciales venden ventajas y un futuro gran servicio a los clientes o asegurados, por lo que en las áreas de reclamos o siniestros no se debe permitir que los clientes estén más susceptibles e inconformes con el servicio por condiciones propias de las pólizas.</li> <li>• La calidad de trabajo del área de reclamos o siniestros es la mejor forma de promocionarse para una aseguradora, la gestión en siniestros pasa a ser el mejor aliado del área comercial y de reaseguros por el soporte que resulta de la experiencia en cuanto a siniestralidad.</li> </ul>		
<b>Conclusiones:</b>	<p>Ecuador no ha depositado su confianza y los riesgos de sus decisiones o bienes materiales en las aseguradoras, careciendo de una cultura de uso del seguro privado. Esto también, debido a la falencia de las empresas de esta categoría que no informaban sobre educación financiera e implementación de sus servicios, de las que están obligadas por la ley a comunicar.</p>		

Fuente: León y León (2019)

Elaborado por: Loo, E y Morante, L (2021)

Tabla 2. *Estado del arte de la cobertura universal del Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019*

<b>Título:</b>	La cobertura universal del Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019	<b>Institución:</b>	Universidad Norbert Wiener
<b>Año:</b>	2019	<b>País:</b>	Perú
<b>Autora:</b>	Fabián Galarza Wendy Magalry	<b>Ciudad:</b>	Lima
<b>Resumen de la investigación</b>			
<b>Problema:</b>	¿Cuál es la variación de la cobertura universal del Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019?, el objetivo general es, Determinar la variación de la cobertura universal del Seguro Integral de Salud, ¿periodo 2016-2019?, siendo los problemas específicos, ¿Cuál es el número de asegurados en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019?, ¿Cuál es el número de prestaciones, asegurados atendidos en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019? y ¿Cuál es el financiamiento en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019? Finalmente, los objetivos específicos, Comparar el número de asegurados en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019, Confrontar el número de prestaciones, asegurados atendidos en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016- 2019 y Cotejar el financiamiento en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019.		
<b>Objetivos:</b>	<p>Determinar la variación de la cobertura universal del Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparar el número de asegurados en el Seguro Integral de Salud</li> <li>• Confrontar el número de prestaciones atendidas en el Seguro Integral de Salud</li> <li>• Cotejar el financiamiento en el Seguro Integral de Salud</li> </ul>		
<b>Metodología:</b>	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Sustantivo</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Técnicas: Guía de revisión documental, obtención de datos por fuentes primarias y secundarias.</p>		
<b>Resultados:</b>	Existe brechas por cubrir en la poblacional, el acceso de afiliación al ciudadano en el Seguro Integral de Salud, la prestacional el acceso a las atenciones de cada asegurado, y la financiera la brecha del financiamiento para cubrir las atenciones de los asegurados, así también comparar la variación para determinar si los resultados son de manera ascendientes o no.		
<b>Conclusiones:</b>	El Seguro Integral de Salud mejoró sus controles de asegurados a nivel nacional, para reducir sus problemas de filtración (existe personas asegurados en regímenes no correspondientes), asimismo incrementó el número de sus afiliados en 5.87% para el 2018 respecto al 2016, de esta manera también se mejoró el sistema de las atenciones a los asegurados, como por ejemplo la recepción de los pacientes, satisfacción de medicinas, maquinas óptimas para la mayor cantidad de centros de salud, y los médicos abastos en los diferentes centro de atención de salud ya sea en las postas, hospitales públicos, entre otros, generando bienestar y seguridad a la ciudadanía peruana, de esta manera se explica que el financiamiento (presupuesto público) es uno de los pilares para respaldar las atenciones de los asegurados.		

Fuente: Fabian (2019)

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)



Tabla 3. *Estado del arte del Impacto de la ley de medicina prepagada en el Ecuador*

<b>Título:</b>	Impacto de la ley de medicina prepagada en el Ecuador	<b>Institución:</b>	Universidad San Francisco de Quito
<b>Año:</b>	2017	<b>País:</b>	Ecuador
<b>Autora:</b>	Karla Estefanía Rojas Vélez	<b>Ciudad:</b>	Quito
<b>Resumen de la investigación</b>			
<b>Problema:</b>	<p>Muchos de los servicios públicos como es el IESS han carecido de ingresos para mejorar sus servicios con calidad. Se han creado leyes en todo el sistema para poder adecuarse a la situación actual, la ley de incentivos tributarios, la ley del ISFA, entre otros. La ley para regular las compañías de medicina prepagada ya fue puesta en marcha. Esta ley nos habla de una reforma estructural muy fuerte que ha llevado a una desmotivación de las compañías aseguradoras. Se habla mucho de que esta ley, afectando y desvirtuando al objeto de las compañías ya establecidas en el mercado, no solo por el límite de las coberturas tan amplio, sino también sobre las políticas de copago de las personas que han sido atendidas en los servicios públicos.</p>		
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el impacto de la nueva ley tanto para el consumidor como para el proveedor (productor) de manera teórica, utilizando el concepto de selección adversa y el problema del agente principal.</li> </ul>		
<b>Metodología:</b>	<p>Enfoque: Cualitativo          Tipo de investigación: Descriptivo          Método: Histórico          Técnicas: Comparación. Obtención de datos por fuentes primarias y secundarias.</p>		
<b>Resultados:</b>	<p>Se tienen 2 efectos importantes de la ley que debemos tomar en cuenta que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aumento de cobertura tanto para personas mayores de 65 años, enfermedades preexistentes, entre otras.</li> <li>• El aumento de otro costo o copago en la cual las firmas tienen que asumir parte de la cobertura cuando un consumidor decide atenderse en instalaciones públicas.</li> </ul> <p>Para los contratos óptimos podemos ver que, a largo plazo, las personas que requieran nuevos contratos de cobertura las personas asumirán un contrato más pequeño por que el denominador de los contratos cuenta con el costo del copago en donde hace que el valor total del numerados asumiendo de <math>\gamma \leq 0</math>, siempre serán negativos.</p>		
<b>Conclusiones:</b>	<p>La ley si tiene un efecto negativo en la sociedad, la ley no fue bien establecida por el estado sino fue tomada sin haber considerado muchas cosas en su trasfondo; por otro lado, a pesar de que en este modelo solo se considera en una sociedad donde las empresas son neutrales al riesgo (utópicas) podemos ver que puede tener una relación significativa para poder entender lo que pasa en el mercado de seguros.</p> <p>Se deberá tomar en cuenta que la ley aún sigue vigente, pero el efecto sigue sin ser tan evidente por que se incluyó un plazo para las compañías que se puedan adaptar a la situación actual, a pesar de todo las empresas siguen en constante disgusto y tratan de hacer lo posible para que se pueda cambiar. El análisis actuarial presentado por el Instituto de Seguridad social tiene muchas fallas que deben ser corregidas para poder correr en marcha con el proyecto.</p>		

Fuente: Rojas (2017)

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

Tabla 4. *Estado del arte del análisis del comportamiento del consumidor de una empresa de medicina prepagada en la ciudad de Quito período 2014-2015*

<b>Título:</b>	Análisis del comportamiento del consumidor del producto PLAN TOTAL de una empresa de medicina prepagada en la ciudad de Quito para incrementar sus ventas en el período 2014-2015	<b>Institución:</b>	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
<b>Año:</b>	2015	<b>País:</b>	Ecuador
<b>Autora:</b>	Karen Marcela Meneses Donoso	<b>Ciudad:</b>	Quito
<b>Resumen de la investigación</b>			
<b>Problema:</b>	Las deficiencias del sector de salud pública han colaborado para el crecimiento sostenido del sector privado, ya que los tiempos de espera y el servicio recibido, de acuerdo con los usuarios no es aun de excelencia. Ante las carencias del sector de salud pública, el mismo ha tenido que realizar convenios con centros privados de salud para cubrir la alta demanda. Existe la problemática entre ambos sectores, puesto que los costos de los servicios de los centros privados no son reconocidos totalmente por el sector público, lo cual ha generado déficit en varios hospitales privados, pese a la sólida estructura financiera que estos poseen.		
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los factores culturales del consumidor del producto Plan total, ya que mediante esto se puede identificar la influencia de su cultura, subcultura y clase social y demás factores sobre la decisión de adquisición de seguros.</li> <li>• Conocer los grupos más relevantes o de referencia en el consumidor que influyen en su decisión de compra.</li> <li>• Identificar los factores personales que de acuerdo con el estilo de vida del consumidor influyen al momento de la compra.</li> </ul>		
<b>Metodología:</b>	<p>Enfoque: Cualitativo y Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Método: Exploratorio</p> <p>Técnicas: Entrevistas, Obtención de datos por fuentes primarias y secundarias.</p>		
<b>Resultados:</b>	Posterior al análisis de los resultados obtenidos en la encuesta se puede establecer el perfil del consumidor del producto Plan Total de la empresa de medicina pre-pagada, el cual se puede definir como, una persona que se encuentra entre los 18 y 65 años de edad, perteneciente a una clase social media alta y alta, en su mayoría con una profesión establecida, cuya principal motivación es la confianza que les brinda el producto, y su grupo de referencia más influyente al momento de contratar el servicio es la familia y su primordial criterio de evaluación es la cobertura del producto.		
<b>Conclusiones:</b>	Se concluye que la publicidad realizada y la información ofrecida a través de redes sociales no está cumpliendo su objetivo, ya que la mayoría de las clientes se han informado del producto por la recomendación de familiares. Se plantea un crecimiento en ventas en unidades del 10%, en base a la aplicación de cambios sobre variables críticas que determina el estudio del comportamiento del consumidor, se proyectó este porcentaje, ya que de acuerdo con datos históricos de la empresa esta ha mantenido un crecimiento del 7-8% aproximadamente. Con el análisis se puede detectar las falencias para de esta manera corregirlas y así incrementar de forma racional el porcentaje de crecimiento que ha mantenido la empresa.		

Fuente: Meneses (2015)

Autores: Loor, E y Morante, L (2021)

### 2.1.2 Fundamentos teóricos

Para iniciar el epígrafe, se presentan dos de las teorías de crecimiento económico aplicadas a la región latinoamericana durante años: Clásica y Keynesiana.

La teoría Clásica, como respuesta ante algún estancamiento de la economía en cierto punto al futuro por el crecimiento poblacional latente, define a la riqueza

como indicador económico, y como plantea Parkin (2007), promoviendo los factores que aumenten positivamente esta variable como: trabajo y capital o maquinaria, así como aquellos factores indirectos de mejoras en eficiencia, tecnología, inversión, entre otros. Los economistas clásicos consideran que, al aumentar la población, existen mayores demandas de recursos, por lo que a largo plazo se podrían ver escenarios de escasez, generando una contracción de la economía.

La teoría Keynesiana, propuesta a principios del siglo XX por John Maynard Keynes, economista clásico. Como se reflexiona en Keynes (2001), su punto de vista parte de la demanda, afectada por variables como el consumo y la inversión. El nivel de consumo está relacionado con el nivel de ingreso, necesidades, gustos y preferencias; por otro lado, la inversión depende intrínsecamente del ingreso y el ahorro. A mayor demanda, habrá mayor necesidad de trabajadores o mano de obra para producir, incrementando producción, por lo que la economía crecería. El Estado debe intervenir como ente regulador dentro de los procesos del mercado de bienes y servicios, siendo un actor principal y no secundario de las acciones que determinan la economía de un país.

Aquellas teorías aplicadas a doctrinas políticas regionales se concretan en las directrices de los gobiernos para definir el estado presente y futuro de un país. En el Ecuador, país en punto de quiebre actual de un modelo socialista a otro de centro derecha, se mantiene un modelo mixto en el que el Estado y la empresa privada juegan papeles colaborativos para el crecimiento nacional.

### ***Teoría microeconómica: Comportamiento del consumidor.***

Dentro de un sistema económico se evidencia la conducta del comprador como uno de los principios que regula y dirige la toma de decisiones. Existen determinantes que direccionan la decisión de compra o curva del consumidor, como el precio, el ingreso o renta, los precios de los bienes sustitutos y los bienes complementarios, las preferencias, las expectativas y el número de compradores. Ante alteraciones de los factores mencionados, la curva podría desplazarse para mayor o menor requerimiento de la oferta latente del producto o servicio.

Según expresa Mankiw (2012), los individuos van a enfrentar alternativas de decisión entre un servicio de salud pre-pagada o su competencia, por ello es necesario comprar los costos y beneficios de diferentes cursos en acción que pueden

tomar. Un consumidor va a elegir la cesta óptima de bienes y servicios que maximicen su utilidad, sujeto a un nivel de renta.

Se parte del supuesto principal en que el individuo gasta toda su renta, por lo que tiene una disponibilidad a pagar para cada ítem de la canasta que quiera llenar. En este sentido Pindyck & Rubinfeld (2001) argumentan que al ser racional, el sujeto va a elegir el de mayor preferencia y que le genere mayor nivel de utilidad.

Según las necesidades de cobertura: gastos mayores, menores, accidentes, enfermedades tropicales o catastróficas, el individuo presentará disposición a ciertos niveles de precio de seguro para satisfacer su deseo de sentirse protegido. Si bien, el seguro no formaría parte de una canasta de bienes y servicios imprescindibles para la vida, juega un papel importante dentro de un sistema de salud copado por la crisis de salud vigente.

#### ***Necesidades del consumidor.***

Las necesidades representan el estado en que las personas experimentan la carencia de determinados elementos básicos para la vida social y económica, como el alimento, la vestimenta, el sentido de pertenencia, integridad, seguridad, entre otros aspectos que le posibilitan el desenvolvimiento dentro de un entorno o específicamente, un mercado de bienes y servicios.

A esta necesidad se le suma el deseo de satisfacerla, como cuando se desea una hamburguesa cuando el cuerpo solicita alimento. En alusión a Mankiw (2012): “Se debe tomar en cuenta la disposición a adquirir el producto o servicio, la misma que se refiere a la determinación que tiene el individuo, empresa u organización por satisfacer su necesidad o deseo” (p.440), lo que conlleva a una valoración monetaria de dicho deseo o de disponibilidad en pagar para conseguirlo.

#### ***Externalidades del Mercado.***

Respecto a las externalidades Mankiw (2012) refiere que aparecen cuando la actividad de una persona trasciende al bienestar de un tercero que no recibe ninguna compensación por ello. Si el impacto sobre la tercera persona es desfavorable se conoce como externalidad negativa, Si en cambio, es beneficioso esta se denomina externalidad positiva.

En esa misma línea Mankiw (2012) plantea respecto al interés que muestra la sociedad en los resultados del mercado, no solo en lo que a bienestar de compradores y vendedores directos se refiere, sino también ante la posibilidad de inclusión de terceros individuos que participan de manera indirecta.

Es así como, ante la presencia de las externalidades, el equilibrio de mercado se vuelve ineficiente, pues no posee la plena capacidad de satisfacer y maximizar el beneficio total de la sociedad.

### ***Seguridad Social: Definiciones e importancia por varios autores.***

De la obra de Resico (2010), se arriba a la definición de Seguridad Social vista como la garantía y mejora de la capacidad de trabajo:

Como base de un sustento seguro y responsable, lograr un adecuado nivel de seguridad social que permita a las personas obtener ingresos (...) en caso de necesidad justificada, la protección y recuperación de la salud. Garantizar la cantidad y la calidad de la educación, y compensar las diferencias en el nivel de ingresos y de cargas mediante una política redistributiva (p.285).

Así mismo, Resico (2010) considera que la política de acción social actúa entre otros, sobre el área del sistema de seguridad social, con su seguro de pensiones, de salud, de asistencia, de accidentes y de desempleo, a través de lo cual asegura a la mayoría de las personas ante las difíciles consecuencias de de trabajo, condiciones de viudez, orfandad, enfermedad, requerimientos de asistencia permanente y ante el desempleo. Pero además se complementa con la asistencia social, que actúa en la protección de las personas en pobreza extrema que carecen de derechos en el seguro social.

Para Porras (2015), la concepción de la seguridad social consiste, ante todo, en un derecho humano con fines de protección a las personas y terceros afectados ante contingencias diarias, producto de la ausencia de ingresos por enfermedad, vejez, invalidez, desempleo o muerte.

En ese orden Navarro (2002) alega sobre la seguridad social que no se limita al cumplimiento de un programa gubernamental con fines jurídicos y políticos, sino un derecho demandable por recursos provistos y evidenciados, acotación muy importante, en la Constitución, devolviendo la justicia a la ciudadanía para el correspondiente pleno uso de sus facultades en el territorio del ciudadano.

### ***Seguro. Seguros Privados. Definición.***

En la sistematización realizada por León y León (2019), se presenta inicialmente la definición de *seguro* que conforme establece la ley contempla el Código de Comercio del Ecuador<sup>4</sup>, quedando definido:

Es un contrato mediante el cual, una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto, o paga un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato (Citado por León y León, 2019, p.3).

Como bien se observa, el concepto incorpora múltiples términos que a continuación se precisan tomando como referencia la propia obra del autor antes mencionado:

- **Asegurado:** Persona que recibe el beneficio de lo contrato.
- **Aseguradora:** Empresa o entidad que brinda los servicios a sus afiliados
- **Primas:** Es el valor importe que determina la aseguradora, como contraprestación o pago, por la protección que otorga en los términos del contrato de seguros o póliza que se libera al momento de hacer uso de este.
- **Contrato bilateral.** - Negocio jurídico bilateral por el que dos personas o más personas físicas o jurídicas se obligan mutuamente a dar, hacer o no hacer algo, surgiendo entre ellas una relación obligatoria.
- **Siniestros.** - Es la ocurrencia del suceso o acontecimiento que activa los acuerdos pactados en el seguro; existen diversas formas de hacer uso de este, como el pago de cierto monto de dinero, una prestación de servicios, asistencias en diferentes áreas, etc.
- **Riesgo.** - Es un evento que en caso de producirse obliga al asegurador a pagar la indemnización convenida.
- **Indemnización.** - Es el importe que está obligado a pagar contractualmente el asegurador en caso de producirse un siniestro.

Se recaba en el concepto de indemnización agregar lo dispuesto en COSEDE (2014)<sup>5</sup>, que señala: “El fin de la indemnización es conseguir una reposición económica en el patrimonio del asegurado afectado por un siniestro”.

---

<sup>4</sup> Registro Oficial Suplemento 497 de 29-may.-2019 desde la Asamblea Nacional del Ecuador

<sup>5</sup> Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados

### ***Contratos de seguros: Definición.***

La economipedia de Gil (2016), define que: “Un contrato es la representación jurídica de una disposición natural del hombre a consensuar con su igual distintos pactos que representen beneficios mutuos”. Dependiendo del tiempo del contrato, se clasifican en:

Tabla 5. *Clases y definición del Seguro*

<b>Clase</b>	<b>Definición</b>
<b>Temporales</b>	En este se ve la duración de la situación en cuestión, sea contrato de arrendamiento, laboral, seguros privados, etc. Este de forma paralela, el mismo puede quedar sin efecto cuando una de las dos partes decida terminar el mismo.
<b>Indefinidos</b>	En este tipo de contrato no tiene límite temporal en lo que refiere al periodo de la realización del servicio

Fuente: Torres y Salazar (2016)

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

También los autores Torres y Salazar (2016) señalan que existen elementos esenciales dentro de un contrato, tales como: capacidad, consentimiento libre, objeto lícito, causa lícita y solemnidades.

Tabla 6. *Principios del Seguro*

<b>Principios</b>	<b>Concepto</b>
<b>Capacidad contractual</b>	Realizar negocios que puedan ser llevados a cumplimiento
<b>Error y falsa declaración</b>	Falsas declaraciones conllevan a la nulidad
<b>Oferta y aceptación</b>	Transferencia de riesgo que concentra un análisis del posible asegurado
<b>Cancelación del contrato de seguros</b>	Acto de término de contrato por incumplimiento
<b>Asignación y negociabilidad</b>	Asignación del objeto del seguro para establecer la proporción del riesgo y primas que se deben asumir

Fuente: León y León (2019)

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

### ***Empresa “ABC”.***

“ABC” es una de las más grandes empresas de medicina pre-pagada del país, fundada en los años ’90 en la ciudad de Quito, provincia del Pichincha. El plan de medicina pre-pagada de “ABC” proporciona acceso a hospitales, laboratorios y centros médicos. La misión como compañía es de fidelizar a sus clientes con un excelente servicio en la protección de su salud y su visión es de ser una empresa internacional recomendada por nueve de cada diez clientes gracias a su legendario servicio.

Los seguros ofertados por la empresa “ABC” están diferenciados por niveles, en los que la cobertura anual y ciertos beneficios son distintos, así como su arancel

que mientras más alto sea el aporte, mayor es su arancel. El nivel va desde el 1 al 10, aumentando su cobertura y prestaciones.

Tabla 7. *Tipos de contratos de la empresa “ABC”*

Tipos de contratos	Definición
<b>Individuales</b>	ABC mantiene varios tipos de contratos, sin embargo, dentro de los más destacados están los individuales, que son para las personas que quieren afiliarse de manera particular e individual o con su grupo familiar, sus coberturas con ambulatorias y hospitalarias, los porcentajes y montos de cobertura varían de acuerdo con los niveles que el cliente contrate.
<b>Corporativos</b>	El producto EXECUTIVE o ALL PLAN <sup>6</sup> , estos son productos para empresas, sus condiciones de cobertura son muy diferentes a los productos individuales, dentro de este tipo de contrato lo gozan únicamente de una empresa privada para que así tengan su atención y la mejor experiencia en atención médica.
<b>Oncológicos</b>	Este producto maneja una cobertura 100% para diagnóstico de cáncer confirmado, tiene una cobertura ilimitada frente a esta enfermedad, el beneficio de esta se da en que como todos sabemos sus tratamientos son muy costosos, y tener un respaldo de seguro médico en donde nos pueda cubrir de manera directa sin desembolsar en el momento una gran cantidad de dinero es un gran beneficio y tranquilidad para el paciente. Dentro del sistema ecuatoriano, existe el seguro brindado por el Estado conocido como Seguridad Social, y el privado que puede contratarse con diversas empresas.

Fuente: Empresa “ABC”

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

### *Nivel Premium de Empresa “ABC”.*

Es el más cotizado y vendido a nivel nacional, considerando casi el 100 por ciento de cobertura en todas las asistencias hasta \$100.000; así como montos considerados para terapias, exámenes médicos, radiografías, etc.

Tabla 8. *Tabla comparativa de nivel Premium con competencia local*

Servicio	Prestador	Prestadores Nacionales		
		“ABC”	Privados	Otros no afiliados
<b>Hospitalario</b>	Basic	100%	100%	
	Pro	100%	100%	
	<b>Premium</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	100% hasta \$3000
	Gold	80%	80%	
	VIP	64%	64%	
<b>Ambulatorio</b>	Basic	80%	80%	
	Pro	80%	80%	
	<b>Premium</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	80% hasta \$1000
	Gold	64%	64%	
	VIP	51%	51%	

Fuente: Empresa “ABC”

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

<sup>6</sup> Nombres para señalar los niveles que maneja la empresa ABC para diferentes tipos de contratos.



### ***Pandemia por COVID-19.***

La pandemia mundial del COVID-19, originada el 31 de diciembre del 2019<sup>7</sup> en Wuhan, China, ha afectado todos los sectores, desestabilizando el modo de vida que se llevaba. Posiblemente de origen animal, desconociendo la fuente exacta que lo genera, ha cambiado todo el ámbito de salud de los países, llevando a la medicina pública y privada a reinventarse para poder cubrir las afectaciones en el corto y largo plazo.

Según la información del MSP(b), (2020), el coronavirus, con su variante de COVID-19, puede afectar a las personas causando problemas respiratorios que, junto a co-morbilidades, puede llegar a ser mortal. Aunque su tasa de mortalidad es baja, su alta transmisibilidad lo vuelve letal, entre otras razones porque los servicios de las unidades de cuidados intensivos UCI de los centros de atención a la salud no pueden asumir la gran cantidad de enfermos.

**Variable Diagnóstico:** Número de asegurados en Guayaquil

**Variable Exógena:** COVID-19

- **Diagnóstico social:** El número de asegurados en Guayaquil se afectó debido a la incertidumbre de impacto en sector de salud nacional por el COVID-19, considerando un resguardo al contar con un seguro privado con el que pretendían cubrir sus exámenes y tratamientos en caso sean afectados por el virus.
- **Diagnóstico económico:** El número de asegurados en Guayaquil prefiere seguir incurriendo en el pago mensual de sus cuotas ante la aparición del COVID-19 con la esperanza de cobertura ante el siniestro.

### ***Seguros en el Ecuador.***

En 2014, Andrea Cevallos realizó un análisis econométrico del sector de seguros privados y su aporte a la economía, siendo un 90 por ciento de relación con su impacto al PIB del Ecuador. Adicional, se auguraba un crecimiento de la demanda en la ciudad de Guayaquil (Cevallos, 2014). Al 2019, el Ecuador no había depositado su confianza y los riesgos de sus decisiones o bienes materiales en las aseguradoras,

---

<sup>7</sup> Fecha aparente del primer caso confirmado de COVID 19.

careciendo de una cultura de uso del seguro privado. Esto también, debido a la falencia de las empresas de esta categoría que no informaban sobre educación financiera e implementación de sus servicios, de las que están obligadas por la ley a comunicar (León & León, 2019)

Un análisis sobre la Ley de regulación de medicina prepagada, que regula el mantenimiento de cartera de usuarios que mantengan doble aseguramiento, público y privado, da como conclusión a una deficiente decisión por el gobierno nacional y recomienda que se evalúen y dialoguen con todas las partes afectadas para evitar imposiciones que impidan la rentabilidad a largo plazo de las compañías (Rojas, 2017)

Un análisis de estrategias de venta de una empresa de medicina prepagada de Quito con cuatro décadas de trayectoria estableció el perfil del consumidor cuya motivación principal es de índole familiar, fijándose en los puntos de cobertura como criterio de evaluación. Propone también, conocer las enfermedades comunes de forma regional y modificar con antelación la cobertura de servicios para sobresalir de la competencia (Meneses, 2015).

## **2.2 Marco Legal**

El sector de seguros está regulado a través de distintos organismos y leyes, cuyos funcionamientos y regulaciones contribuyen a impedir los sucesos de conflictos de interés o acaparamiento ilícito del mercado. Las instituciones que regulan a las empresas aseguradoras son:

- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Corporación del Seguro de depósitos, fondo de liquidez y fondo de seguros privados.

Y sus regulaciones están basadas en la:

- Constitución de la República del Ecuador, y la
- Ley General de Seguros

***Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).***

De la Constitución de la República del Ecuador, en la Sección séptima se señala que la salud es un derecho que garantiza el Estado y que su realización se vincula con otros derechos para así sustentar el buen vivir.

Artículo 32. La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir (p. 16).

Por otra parte, en la Sección octava, Capítulo III se establece la prioridad que tienen las personas para ser atendidas de forma prioritaria ya sea en el ámbito público o privado.

Artículo 35. Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad (p. 17).

Ambos artículos reflejan la procedencia de los asuntos vinculados al tema investigado, por un lado, lo concerniente a las afectaciones de la pandemia y los derechos ciudadanos, y del otro, el establecimiento oficial de la protección especial ante la vulnerabilidad epidemiológica que coexiste entre la población ecuatoriana.

***Ley General de Seguros (Asamblea Nacional, 2014).***

De esta ley, interesa dirigir la atención hacia la Sección II, del capital y reserva legal.

Art. 14.- El capital pagado mínimo legal para la constitución de las compañías que conforman el sistema de seguros será el siguiente:

a) De seguros, será de USD 8'000.000 (ocho millones de dólares de los Estados Unidos de América).

b) De reaseguros será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América

(USD \$ 13 '000.000, 00). En el caso de las compañías que operen en seguros y reaseguros, el capital será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$13 '000.000,00);

El capital pagado deberá ser aportado en dinero. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en cualquier momento, podrá incrementar los requisitos mínimos de capital.

Capítulo VII. De las limitaciones, prohibiciones y sanciones

Art. 36.- Se prohíbe a las entidades de seguros ofrecer al público, directamente o por medio de asesores productores de seguros, coberturas que no puedan incluirse en los respectivos contratos de seguros, conceder comisiones a los asegurados; y, en general, todo acto de competencia desleal.

La colocación de un seguro (...) el ofrecimiento de beneficios que la póliza no garantiza o la exageración de éstos; el hacerse pasar por asesores productores de seguros o por intermediarios de reaseguros o como representante de una entidad de seguros sin serlo... Los asesores productores de seguros están prohibidos de suscribir cobertura de riesgos a nombre propio o en representación de una entidad de seguros. Las intermediarias de reaseguros también están sujetas a esta prohibición salvo que cuenten con poder expreso otorgado por el reasegurador (COSEDE, 2014)

***Acuerdo Ministerial N° 00126 – 2020 (Ministerio de Salud Pública, MSP (a), 2020).***

En el marco de este acuerdo se define este proceso investigativo, pues quedó establecida la necesaria atención del estado de emergencia por parte de determinadas áreas del sector público, como en efecto se plasma a continuación.

El 11 de marzo del 2020 se declaró estado de emergencia sanitaria, ejerciendo poder la Autoridad Sanitaria y el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), se remite a teletrabajo y la atención de la situación al sector público y a ciertas áreas del sector privado que no sean primarios. Se ordena a las empresas del sector salud que destinen los esfuerzos a evaluar, atender y tratar como prioritario al paciente infectado por COVID 19 (MSP(a), 2020).

***Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, (LORCPM) (Asamblea Nacional, 2011).***

En septiembre del 2011, la LORCPM establece y aclara en su Art. 78 las infracciones graves por las cuales una o varias sociedades pueden ser sancionadas, entre las más graves se encuentran: conductas colusorias entre empresas que no son competencia, abuso de poder de mercado, ejecución de contratos por operaciones sujetas a control o conductas anticompetitivas.

Estas son las regulaciones más generales que en esencia conducen y respaldan la legalidad de la situación que se investigó sobre el comportamiento de los contratos de seguros privados en condiciones de la pandemia de COVID-19.

Con estos elementos y la sistematización teórica de que tratan los epígrafes anteriores, se contó con el sustento requerido para llevar a cabo el estudio.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo se dedica a la concepción metodológica de la investigación que posibilitó, evidentemente, el desarrollo del análisis sobre el comportamiento de los seguros, a través de los objetivos, general y específicos formulados. Por supuesto se tuvo en cuenta, la base teórica de Hernández, Fernández y Baptista (2014), que plantea la existencia de procesos sistematizados, otras veces críticos y empíricos que permiten estudiar un problema, acontecimiento o fenómeno a través de la historia, de ahí que se deba aplicar la mejor herramienta en el mejor escenario a investigar.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

La investigación tiene un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), por cuanto desde lo cuantitativo se llevó a cabo la medición de datos a través del método estadístico; y en la línea cualitativa, fundamentalmente, se logró la interpretación y el análisis de los resultados.

La disquisición anterior se basa en lo consultado de Monje (2011), que expresa entre otras ideas, que el enfoque cuantitativo consiste en fundamentar a través de la ciencia, es decir, de los métodos exactos y naturales. En ese sentido busca explicar los sucesos y fenómenos estableciendo leyes generales que determinen el comportamiento social, haciéndose valer por observación directa, experiencia y comprobación

Por otra parte, lo relativo a la arista cualitativa se fundamenta por lo planteado por Maanen (1983):

El método cualitativo puede ser visto como un término que cubre una serie de métodos y técnicas con valor interpretativo que pretende describir, analizar, descodificar, traducir y sintetizar el significado, de hechos que se suscitan más o menos de manera natural (En: Bohorquez y Ortiz, 2020, p.4).

#### **3.2 Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación es descriptivo, explicativo y con determinados elementos de tipo correlacional. Desde lo descriptivo se logró identificar las características de los seguros privados en la empresa “ABC” y recoger información;

de lo cual se estableció y explicó el comportamiento de estos seguros con cierta asociación a las condiciones de la situación sanitaria de la COVID-19.

### **3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos**

Se utilizó una ficha de observación documental<sup>8</sup> que se aplicó a la información proporcionada por la empresa a partir de la cual se contrastó la idea a defender del incremento de asegurados por la presencia del virus, véase Anexo 1 sobre la ficha de observación.

Otra técnica empleada fue la entrevista aplicada a dos informantes que fueron consultados sobre la conducta de los ecuatorianos ante oportunidades de contratar un seguro y las estrategias de las empresas aseguradoras ante la continuidad de la pandemia.

### **3.4 Población y muestra**

Población: Personas aseguradas del Ecuador.

Muestra: Asegurados en el Nivel Premium de la empresa ABC en la ciudad de Guayaquil en el periodo 2019-2020.

### **3.5 Presentación y análisis de resultados**

Los resultados obtenidos del estudio provienen de la ficha de observación aplicada a los documentos de la empresa “ABC”, para el conocimiento de los aspectos referentes al tema en estudio, de modo que se formularon las siguientes observaciones:

- Números de contratos
- Números de beneficiarios en cada contrato
- Edad<sup>9</sup> de los asegurados
- Género de los asegurados
- Número de contratos del segmento con gastos de COVID-19
- Número del segmento con y sin enfermedades preexistentes.
- Número del segmento con y sin discapacidad.

---

<sup>8</sup> Adaptación de una ficha de observación técnica

<sup>9</sup> Establecida en rangos según la marca de clase establecida por la empresa ABC

Adicional, para enriquecer el análisis se aplicó la entrevista a dos especialistas, uno interno de la empresa, y otro externo. Estas dos alternativas posibilitaron obtener importante información documental para la realización del análisis.

Previamente se considera necesario hacer referencia al estado de la situación pandémica en sentido general y en lo particular del Ecuador, con algunas informaciones tomadas de diferentes fuentes.

- Para la primera quincena de diciembre del 2021, acorde con datos de la OMS, existía alrededor del 3,4 por ciento (272 millones) de la población mundial confirmada para COVID 19 en cualquiera de sus variantes (WHO, 2021).
- La tasa mundial de mortalidad ocasionada por la COVID-19 para finales del 2021 fue del 0,6 por ciento, lo que se traduce en 5,3 millones de habitantes.
- Según el Banco Interamericano de Desarrollo, América Latina representó al cierre del 2021 el 15,61 por ciento de los casos confirmados al nivel mundial (BID, 2021).
- Según el Ministerio de Salud del Ecuador, para diciembre del 2021 se alcanzó la cifra de 530.126 casos confirmados, que representan el 3 por ciento de la población del país. En la misma fecha el registro se situó en 9.700 muertes alusivas al virus significando el 0,05 por ciento de letalidad (MSP, 2021).

### 3.5.1. Características de los contratos de seguros privados Premium: antes y durante la pandemia

#### *Comportamiento de los seguros privados Premium*

Tabla 9. *Comportamiento de los seguros privados Premium. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Seguros privados	Años	
	2019	2020
Número de contratos	6945	6176

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

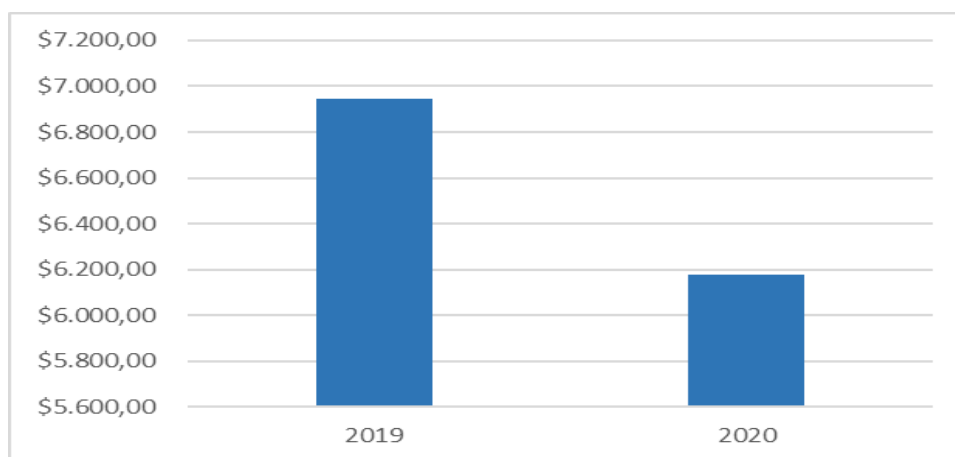


Figura 1.  
*Número de contratos por año. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Fuente: Tabla 9  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

#### **Análisis**

En referencia a la Tabla 9, Figura 1 sobre el número de contratos por año, según los documentos de la empresa, se observa en el año 2020 un decrecimiento por encima de la décima parte de los seguros contratados en el 2019. No obstante, se debe tener en cuenta que cada contrato puede asegurar de una a varias personas según el núcleo familiar y alcance del contrato.



### Comportamiento de los seguros privados Premium según grupo etario

Tabla 10. Comportamiento de los seguros privados Premium según grupo etario. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020

Grupo etario	Año 2019		Año 2020		Variación porcentual (%)
	No.	Porcentaje (%)	No.	Porcentaje (%)	
0 - 2 años	512	4,99	364	4,09	-18,0
2 - 17 años	5495	53,51	4897	55,07	2,9
18 - 23 años	638	6,21	568	6,39	2,9
24 - 31 años	680	6,62	544	6,12	-7,6
32 - 49 años	1548	15,07	1280	14,39	-4,5
50 - 60 años	706	6,88	606	6,82	-0,9
61 - 65 años	275	2,68	251	2,82	5,2
66 - 70 años	154	1,50	127	1,43	-4,7
70 y + años	261	2,54	255	2,87	13,0
<b>Total</b>	<b>10269</b>	<b>100,00</b>	<b>8892</b>	<b>100,00</b>	<b>-13,4</b>

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

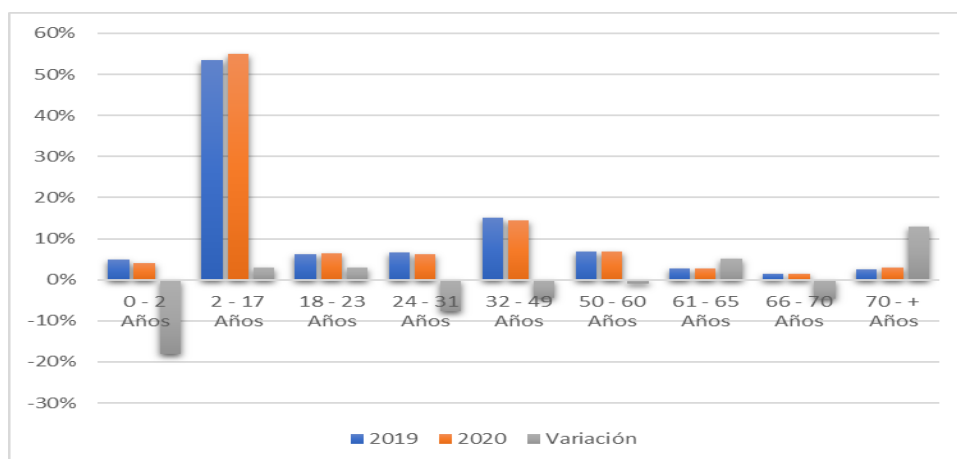


Figura 2. Seguros privados según grupo etario. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020<sup>10</sup>

Fuente: Tabla 10  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

#### Análisis

En relación con la Tabla 10, Figura 2 sobre el grupo etario en los contratos de seguros, se evidencia que las edades con mayor número de afiliación se encuentran en el rango de edades entre de 2 a 17 años, es relevante acotar que este nivel goza de un precio muy bueno, ya que de contratar de 0 a 24 meses el costo se eleva

<sup>10</sup> Se consideran los porcentajes para el gráfico.

significativamente. El siguiente grupo etario es 32 a 49 años, y representa la tercera parte del grupo más importante, seguidos de los de 50 a 60 años.

En cuanto a la variación porcentual entre el 2019 y 2020 se aprecia que el grupo etario que más redujo el número de contratos es de 0 a 2 años con casi la quinta parte. El siguiente grupo que disminuye es el de 24-31 años con menos de la décima parte seguido de los 32-49 y los de 66-70 que disminuye en menos del 5%.

Los grupos etarios que mejoran la variación porcentual en primer lugar se encuentran los adultos mayores<sup>11</sup> de 70 y más años con un incremento de más de la décima parte. Seguidos del grupo de 61-65 años que representa un valor positivo de más del 5%; luego se encuentra los de 2-17 años y 18-23 años con un incremento positivo del 3% aproximadamente.

---

<sup>11</sup> Personas con mayoría de edad, considerándose en Ecuador edades mayores a 65 años, pero en objeto de categorización de empresa ABC consta mayor a 70 años.

*Comportamiento de los seguros privados Premium por género de los asegurados*

Tabla 11. *Comportamiento de los seguros privados Premium por género de los asegurados. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Género	Año 2019		Año 2020		Variación absoluta 2020/2019
	No.	Porcentaje (%)	No.	Porcentaje (%)	
Masculino	4942	48,13	4223	47,49	-719
Femenino	5327	51,87	4669	52,51	-658
<b>Total</b>	<b>10269</b>	<b>100,00</b>	<b>8892</b>	<b>100,00</b>	<b>-1377</b>

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

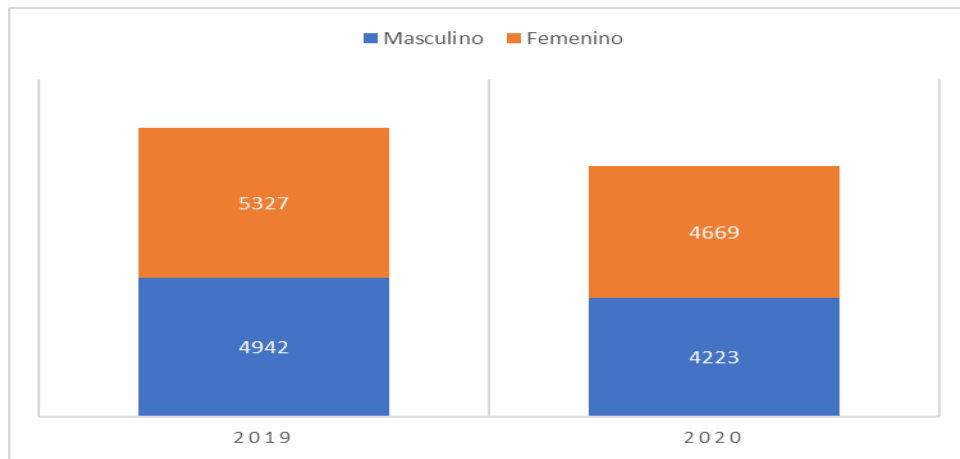


Figura 3. *Comportamiento de los seguros privados Premium por género de los asegurados. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Fuente: Tabla 11  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

**Análisis**

En la Tabla 11, Figura 3 se evidencia la reducción de contratos en el año 2020 con respecto al 2019 tanto en mujeres como en hombres, además que el número de asegurados es ligeramente mayor entre las mujeres que en los hombres, significando una diferencia aproximada del 3 y del 5 por ciento respectivamente, antes de la pandemia y durante pandemia.

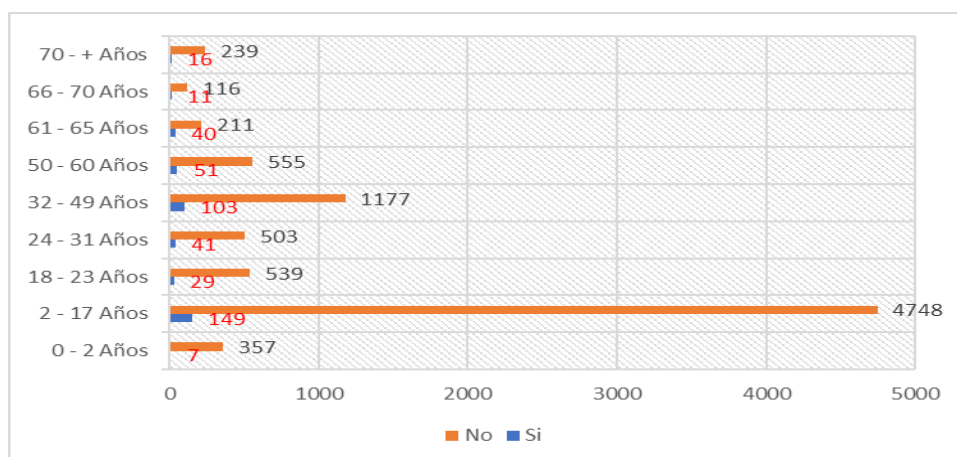
*Comportamiento de los seguros privados Premium por solicitudes de asistencia por COVID-19 y por edad*

Tabla 12. *Comportamiento de los seguros privados Premium por solicitudes de asistencia por COVID-19 según edad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Grupo etario	Año 2019			Año 2020			Representación Asistencia (%)
	Si	No	Total	Si	No	Total	
0 - 2 Años		512	512	7	357	364	1,92
2 - 17 Años	1	5494	5495	149	4748	4897	3,04
18 - 23 Años		638	638	29	539	568	5,11
24 - 31 Años		680	680	41	503	544	7,54
32 - 49 Años		1548	1548	103	1177	1280	8,05
50 - 60 Años		706	706	51	555	606	8,42
61 - 65 Años		275	275	40	211	251	15,94
66 - 70 Años		154	154	11	116	127	8,66
70 y + Años		261	261	16	239	255	6,27
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10268</b>	<b>10269</b>	<b>447</b>	<b>8445</b>	<b>8892</b>	<b>5,03</b>

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)



**Figura 4.**

*Comportamiento de los seguros privados Premium por solicitudes de asistencia por COVID-19 según edad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

**Análisis**

De acuerdo con las apreciaciones de la Tabla 12, Figura 4, en el año 2019 existió un presunto caso de COVID-2019 descartado como negativo, mientras que en el 2020 el número a consultas e ingresos por sintomatología y confirmación de la enfermedad fue de 447 asistencias, representando el 5 por ciento de los asegurados del mismo año. Los grupos etarios que evidencian mayor gasto por COVID-19 son los de, 2 a 17 años y de 32 a 49 años, el resto de los grupos presenta un comportamiento similar.

**Comportamiento de los seguros privados Premium de acuerdo a solicitudes de asistencia por COVID-19 con preexistencias**

Tabla 13. *Comportamiento de los seguros privados Premium de acuerdo a solicitudes de asistencia por COVID-19 con preexistencias. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Condición de Preexistencia	Año 2019			Año 2020			Asistencia COVID-19 (%)
	Asistencia COVID	No asistencia	Total	Asistencia COVID	No asistencia	Total 2020	
Sin preexistencia	1	8379	8380	325	6918	7243	3,65
Con preexistencia		1889	1889	122	1527	1649	1,37
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10268</b>	<b>10269</b>	<b>447</b>	<b>8445</b>	<b>8892</b>	<b>5,03</b>

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

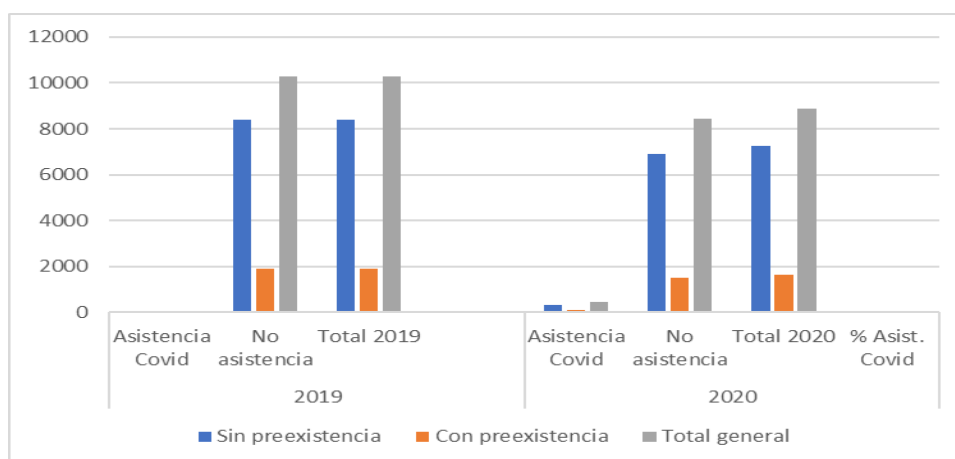


Figura 5. *Comportamiento de los seguros privados Premium de acuerdo a solicitudes de asistencia por COVID 19 con preexistencias. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Fuente: Tabla 13  
Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

**Análisis**

Para el año 2020, como se observa en la Tabla 13 y Figura 5, la tasa promedio de atención de las personas que fueron relacionadas a la asistencia por COVID-19 y que presentaban preexistencias<sup>12</sup> de otras enfermedades fue inferior al 2 por ciento del total asistido, siendo, casi tres veces mayor la cantidad de personas con síntomas y sin preexistencias. El estudio no hace seguimiento a consecuencias de salud posterior a la enfermedad.

<sup>12</sup> Se excluyen los detalles del tipo de preexistencias que se presentan en los asegurados

**Comportamiento de los seguros privados Premium según solicitudes de asistencia por COVID-19 y discapacidad**

Tabla 14. *Comportamiento de los seguros privados Premium según solicitudes de asistencia por COVID 19 y discapacidad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Discapacidad	Asistencia en el 2019			Asistencia en el 2020			Total general
	No	Si	Total	No	Si	Total	
No	10229		10229	8411	447	8858	19087
Si	39	1	40	34		34	74
<b>Total</b>	<b>10268</b>	<b>1</b>	<b>10269</b>	<b>8445</b>	<b>447</b>	<b>8892</b>	<b>19161</b>

Fuente: Registros de la Empresa “ABC”

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

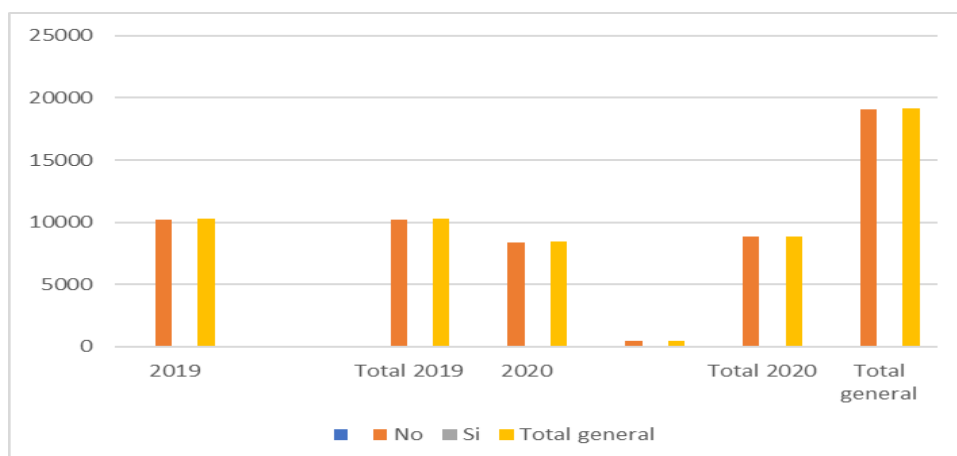


Figura 6.

*Comportamiento de los seguros privados Premium según solicitudes de asistencia por COVID-19 y discapacidad. Empresa “ABC”, Ecuador, 2019-2020*

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Loor, E y Morante, L (2021)

### Análisis

Véase en la Tabla 14 y Figura 6, que, en el 2019, solo 1 de los 40 asegurados con discapacidad<sup>13</sup> presentó asistencia por COVID-19, correspondiendo según se verificó en los registros, a un menor del grupo de 2 a 17 años.

<sup>13</sup> Se excluyen los detalles del tipo de discapacidad que se presentan en los asegurados.

### 3.5.2 Entrevistas a especialistas

Se realizaron dos entrevistas (Ver Anexo 2), a profesionales pertenecientes al área de seguros, cuyos criterios se precisan a continuación.

- **Informante 1**

Este primer entrevistado es representante de negocios de la Empresa “ABC”. Luego de la presentación y creación del ambiente favorable, el entrevistado inició destacando la importancia del seguro privado como esperanza de preservar la vida por encima de cualquier otro asunto en tiempo de confinamiento.

Dentro de la primera pregunta, ver Anexo 2, el entrevistado consideró subjetiva la relación de precio-beneficio acorde al modelo de presentación de los beneficios, de manera que los consumidores puedan percibir de forma positiva la inversión que van a realizar mensualmente. Una buena explicación sin dejar verdades a medias para evitar problemas durante el uso del seguro.

Sobre la pregunta de la estrategia para incrementar contratos, el entrevistado alegó algunos puntos:

- Reducir beneficios no llamativos para reducir costos
- Resaltar beneficios que son positivos
- Maximizar fortalezas para distinguirse de la competencia
- Simplificación de los contratos

Para una estrategia a largo plazo, se aplicaría un plan de incentivos con contacto directo al cliente, asistido con un exitoso servicio postventa. Mejorar porcentajes de cancelaciones a la par de capacitar a los departamentos involucrados.

- **Informante 2**

Durante la segunda entrevista, el segundo informante en orden manifestó respuestas diferentes:

- El precio o prima del seguro es elevado respecto a los beneficios de los seguros.
- Durante los últimos 3 años los precios siguen aumentando frente al mismo beneficio de contrato de seguro.
- Carencia de un ente regulador que teche los precios de los servicios médicos privados, por lo que las compañías de seguros deben subir sus costos para mitigar ese impacto.

Ante la pregunta de desafíos, el informante considera un desafío crucial para las empresas en el mercado nacional de los seguros, así como mayor creatividad para los diferentes planes y tarifas que promuevan a fin de cumplimiento de metas y satisfacción de los clientes en un área vital diaria que es la salud.

Al haber indagado sobre las principales características de los contratos de seguros privados, antes y durante la pandemia y, además, contrastar el comportamiento de acuerdo a los criterios de especialistas de la empresa “ABC”, en consonancia con el segundo y tercer objetivos específicos trazados, se arribó a las siguientes generalidades.

1. Los seguros privados en Ecuador se modifican en tiempos de pandemia, el virus COVID-19 fue concebido como una enfermedad, afectando seriamente los intereses de las compañías de seguros privados. Para el desarrollo de este objetivo fue relevante emprender una indagación comparativa de las características de los seguros antes y durante pandemia, cuyos resultados en la empresa “ABC” se resumen así:

- El género que ligeramente predomina en los contratos es femenino.
- El rango etario de 2-17 años concentra más de la mitad de la cantidad de asegurados.
- Disminución del 11 por ciento de la contratación de planes de seguros privados en tiempos de pandemia.
- Cobertura únicamente del 5 por ciento de asistencia a los asegurados por síntomas alusivos o confirmación de COVID-19 debido a que debían seguir el direccionamiento establecido por la empresa aseguradora, lo cual redujo significativamente las coberturas por dicha enfermedad.
- El 16 por ciento de las atenciones por COVID-19 fue solicitado por personas de 61 a 65 años.
- Sólo el 1,37 por ciento de los atendidos por temas de COVID-19 presentaron preexistencias.
- Solo un asegurado con discapacidad presentó complicaciones por la pandemia.

2. Los informantes (interno y externo) confirman lo siguiente:



- Los seguros privados se reducen al no contar con un plan o estrategia que le permita destacar o mantenerse ante diferentes factores externos o comportamientos del consumidor.
- Los clientes o asegurados prefieren contratos simples que satisfagan la inversión que realizan mensualmente.
- Los precios de los planes no satisfacen la relación precio-beneficio de los afiliados.
- Se espera que exista mayor creatividad en la formulación de los contratos y amplitud de cobertura para poder llegar a un incremento de asegurados para los próximos años.

En consideración a los resultados analizados, se evidencia el decrecimiento registrado del número de asegurados en el período específico y más alarmante de la pandemia de COVID-19, lo que constituye una notable afectación en los contratos de seguros de la Empresa “ABC”.

Esta afectación está influenciada, además, por los diferentes factores señalados por los especialistas en las entrevistas respectivas, fundamentalmente en lo referido a la existencia de desconfianza en el panorama de seguros a nivel nacional, aun cuando se verifica un buen potencial para innovar en el mercado.

Siendo así, se concluye que no se cumple la idea a defender formulada en momentos del diseño teórico del proceso investigativo.

## CONCLUSIONES

En virtud del desarrollo investigativo acerca del tema Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel Premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso Empresa “ABC” se señala su adecuada contextualización en la empresa mencionada ubicada en Guayaquil, ciudad que sufrió durante el año 2020 lamentables consecuencias entre su ciudadanía producto de la pandemia de COVID-19, por tanto, el análisis se realizó en el escenario pertinente.

1. A partir de esa contextualización se resumieron los elementos teóricos más esenciales acerca de los seguros e inclusive los relativos a la pandemia, así como aspectos de interés hallados en diferentes obras y estudios que anteceden al presente; todo lo cual permitió sustentar científicamente el proceso investigativo.
2. De ese modo, como se expresa en el punto anterior se logró indagar y contrastar el comportamiento de los seguros privados con la utilización de las técnicas de observación y entrevista, la primera aplicada a los registros de la empresa “ABC” que constituyeron una fuente valiosa en la indagación al igual que los criterios emitidos por los especialistas en las entrevistas.
3. Finalmente, se estima que fue cumplido el objetivo general de analizar el comportamiento de los contratos de los seguros privados Premium en tiempos de pandemia, caso empresa “ABC”, y que, por tanto, se dio respuesta al problema que motivó la investigación del tema.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se consideran los resultados de esta investigación como base primaria para la continuidad del trabajo, así como que en general constituya una guía a partir de la cual, las empresas aseguradoras puedan examinar y actualizar sus políticas internas acorde al marco legal ecuatoriano.
2. El estudio puede ser utilizado convenientemente, para ampliar el trabajo a otros importantes indicadores como son las relaciones de precio-satisfacción de los clientes según la categoría o nivel en que se encuentren situados y acordes con el escalafón de beneficios de la empresa aseguradora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador 2008*.  
Obtenido de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
- Asamblea Nacional. (septiembre de 2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado*. Obtenido de: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-Organica.pdf>
- Asamblea Nacional (2014). *Ley General de Seguros*. Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE). Obtenido de: <https://www.cosede.gob.ec>
- Banco Interamericano de Desarrollo, BID. (17 de diciembre de 2021). *El grupo BID en respuesta al COVID- 19 (Coronavirus)*. Obtenido de: <https://www.iadb.org/es/coronavirus/current-situation-pandemic>
- Bohórquez, A.R.V. y Ortiz, J.J.A. (2020). *La interactividad de las herramientas tecnológicas en el desarrollo del pensamiento lógico en educación básica secundaria*. Revista de Ciencias de la Información y la Comunicación. Vol. 25, N° 3. Obtenido de: <https://www.revistaccinformacion.net>
- Camino, S., Bermúdez, N., Herrera, R., Mendoza, R., Márquez, N., & Bayona, Á. (2019). *Panorama del Mercado de Seguros en Ecuador 2015-2018*. Obtenido de: [https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Panorama-del-Mercado-de-Seguros-en-Ecuador-2015-2018\\_FINAL.pdf](https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Panorama-del-Mercado-de-Seguros-en-Ecuador-2015-2018_FINAL.pdf)
- Cevallos, A. (18 de Marzo de 2014). *Análisis de la evolución del mercado de seguros de Guayaquil y su incidencia en la economía periodo 2006-2012*. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1446/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-5.pdf>
- Corporación del Seguro de Depósitos, COSEDE. (2014). *Glosario de términos*. Obtenido de: [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/glo\\_ter/GLOSARIO\\_TERMINOS.pdf](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/glo_ter/GLOSARIO_TERMINOS.pdf)

- Fabian, W. (2019). *La Cobertura Universal en el Seguro Integral de Salud, periodo 2016-2019*. Obtenido de:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/T061\\_48083939\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/T061_48083939_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil, S. (06 de febrero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de:  
<https://economipedia.com/definiciones/contrato.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. Ciudad de México: McGraw Hill. Obtenido de:  
<https://www.observatorio.epacartagena.gov.co>
- Keynes, J. (2001). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Buenos Aires. Obtenido de: <https://www.fce.com.ar>
- León, M., y León, R. (2019). *La importancia y cultura en los seguros privados*. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21022>
- Mankiw, N. G. (2012). *Principios de la Economía*. Obtenido de:  
<http://ru.economia.unam.mx/74/1/Mankiw%20-%20Principios%20de%20economia%2C%206ta%20Edicion.pdf>
- Meneses, K. (Febrero de 2015). *Análisis del comportamiento del consumidor del producto Plan Total de una empresa de medicina prepagada en la ciudad de Quito para incrementar sus ventas en el período 2014-2015*. Obtenido de:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8803/Trabajo%20de%20Titulaci%3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud Pública, MSP(a). (2020). *Acuerdo Ministerial N° 00126 - 2020*. Emergencia Sanitaria Sistema Nacional de Salud-Ecuador. Obtenido de:  
<https://www.salud.gob.ec>
- Ministerio de Salud Pública, MSP(b). (2020). *Coronavirus COVID--19*. Obtenido de: <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Ministerio de Salud Pública, MSP. (7 de Diciembre de 2021). *Informe epidemiológico de COVID-19, Ecuador 2021*. Obtenido de:  
[https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/MSP\\_ecu\\_cvd19\\_datos\\_epi\\_20211207.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/MSP_ecu_cvd19_datos_epi_20211207.pdf)

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. En C. Monje. Neiva: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Obtenido de: <https://www.es.slideshare.net>
- Navarro, R. (2002). El derecho fundamental a la seguridad social, papel del estado y principios que informan la política estatal en seguridad social. *Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 10. Obtenido de: <https://www.dialnet.unirioja.es>
- Parkin, M. (2007). *Macroeconomía* (Séptima ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de: <https://www.yumpu.com>
- Pindyck, R., & Rubinfeld, D. (2001). Microeconomía. En Pearson (Ed.). Madrid: Prentice Hall. Obtenido de: <https://www.academia.edu>
- Porras, A. (2015). La seguridad social en Ecuador: Un necesario cambio de paradigmas. *Revista de Derecho*, 91. Obtenido de: <https://www.repositorio.uasb.edu.ec>
- Resico, M. (Noviembre de 2010). *Introducción a la Economía Social de Mercado*. Obtenido de: [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=22412104-f255-886e-178f-8b32bf5bce06&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=22412104-f255-886e-178f-8b32bf5bce06&groupId=252038)
- Rojas, K. (16 de Mayo de 2017). *Impacto de la ley de medicina prepagada en el Ecuador*. Obtenido de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6539/1/131397.pdf>
- Sánchez, A. M., y Vayas, T. (2020). *Seguros y reaseguros del Ecuador*. Obtenido de: <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2021/06/Seguros-y-reaseguros-de-Ecuador.pdf>
- Statista. (Noviembre de 2021). *Número semanal de casos confirmados y muertes causadas por el coronavirus (COVID-19) en Ecuador entre enero de 2020 y octubre de 2021*. Obtenido de: <https://es.statista.com/estadisticas/1110063/numero-casos-muertes-covid-19-ecuador/>

Torres, I., y Salazar, C. (28 de abril de 2016). *El contrato como fuente de obligaciones*. Obtenido de: <https://www.derechoecuador.com/el-contrato-como-fuente-de-obligaciones>

WHO. (21 de December de 2021). *Weekly epidemiological update on COVID-19 - 21 December 2021*. Obtenido de: <https://www.who.int/publications/m/item/weekly-epidemiological-update-on-covid-19---21-december-2021>

## ANEXOS

### Anexo 1.- Normativa de Seguros Privados

**Art. 14.-** El capital pagado mínimo legal para la constitución de las compañías que conforman el sistema de seguros será el siguiente:

- a) De seguros, será de USD 8.000.000 (ocho millones de dólares de los Estados Unidos de América).
- b) De reaseguros será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 13.000.000, 00). En el caso de las compañías que operen en seguros y reaseguros, el capital será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$13.000.000,00);

El capital pagado deberá ser aportado en dinero.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en cualquier momento, podrá incrementar los requisitos mínimos de capital.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014 .

**Art. ...-** El capital pagado no podrá reducirse a una cantidad inferior al mínimo legal y se incrementará por decisión de la junta general de accionistas o por disposición del Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.

---





**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE  
GUAYAQUIL**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

**Dirigida a:** Informante 1

Representante de negocios, Empresa “ABC”

Objetivo: Indagar sobre el comportamiento de los seguros privados en tiempos de pandemia. La aplicación de esta entrevista reviste relevancia para el proyecto de investigación titulado: Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”.

Fecha de aplicación: 22 de Diciembre del 2021

Nombre del aplicador.            Luisa Doménica Morante Morante

---

- ¿Qué opinión le merece la relación de precio/beneficio de los planes de medicina pre-pagada a nivel Premium en el Ecuador? ¿Por qué?
- ¿Cuál debería ser la estrategia para aumentar el número de contratos de medicina pre-pagada de nivel Premium en los próximos años en Ecuador por la empresa ABC?



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE  
GUAYAQUIL**

**CARRERA DE ECONOMÍA**

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

**Dirigida a:** Informante 2

Especialista en seguros privados, Guayaquil- Ecuador

Objetivo: Indagar sobre el comportamiento de los seguros privados en tiempos de pandemia. La aplicación de esta entrevista reviste relevancia para el proyecto de investigación titulado: Análisis del comportamiento de los contratos de seguros privados, nivel premium en pandemia en Guayaquil, Ecuador caso empresa “ABC”.

Fecha de aplicación: 22 de Diciembre del 2021

Nombre del aplicador. Enrique Xavier Loor Zambrano

---

- ¿Qué opinión le merece la relación de precio/beneficio de los planes de medicina pre-pagada a nivel Premium en el Ecuador? ¿Por qué?
- ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan las empresas de seguros privados en tiempos de pandemia?

## Anexo 3.- Evidencia de la entrevista

Estimado Enrique

Con gusto, a continuación mis respuestas a sus preguntas

Saludos cordiales

Susana Campaña

### 1. ¿Qué opinión le merece la relación de precio/beneficio de los planes de medicina pre-pagada a nivel Premium en el Ecuador? ¿Por qué?

Considero que los precios/primas quedaron elevados con relación a los beneficios

Por que?

- En el transcurso del tiempo, y en estos últimos casi tres años se dispararon las tarifas y los beneficios siguen siendo los mismos, esto como consecuencia del gran impacto inesperado de la pandemia
- Falta del ente regulador que controle los precios de los servicios médicos que ofrecen las clínicas y hospitales en general, en los que se incluyen los honorarios médicos, esto también disparan la siniestralidad y las Compañías de Seguros se ven encaminadas a subir primas de los planes existentes

### 2. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentan las empresas de seguros privados en tiempos de pandemia

- Mantenerse en el mercado de seguros
- Ser creativos para abarcar o llegar a la mayor parte de la población para que los seguros sean contratados con opciones accesible a la economía en que vivimos y de esa manera puedan lograr cumplir con las metas de producción

Para: Domenica Morante

Buenas tardes

Estimada Doménica

Haciendo un preámbulo, en pandemia se dio el caso inusual nunca antes visto, esta pandemia el COVID una enfermedad que atacó al mundo causando la muerte de una manera rápida, ya con esto las personas vieron lo importante que es un seguro privado además las personas vieron una gran diferencia entre un privado y un público dónde ya se sabe cómo el Ministerio atendió a estas personas, y tener el seguro privado es para darle algo bueno a la familia.

#### ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE LA RELACIÓN DE PRECIO/BENEFICIO DE LOS PLANES DE MEDICINA PRE-PAGADA A NIVEL PREMIUM EN EL ECUADOR? ¿POR QUÉ?

La relación de precio beneficio, la relación de precio está en base al costo de lo que la gente percibe como caro y económico, en este caso lo que tiene que hacer el representante de negocio es de que "eso que parece que es caro que el cliente diga obtengo estos beneficios me parece un buen negocio", entonces el precio puede ser muy caro para la gente que no se le explica bien o quizás no entiende de que necesita este producto, porque muchas personas dirán de que si no lo tengo no les pasara nada, si tiene que tenerlo para prever el futuro por una enfermedad, porque si tienen un SEGURO les va a cubrir y van a obtener una buena calidad de vida. Con una buena compañía y con una muy buena explicación y tomar conciencia de los beneficios porque ahí el cliente va a decir lo que les parece caro es porque van a obtener grandes beneficios y eso va a depender mucho de la compañía y el asesor, donde será un punto de compra que va a pesar.

#### ¿CUÁL DEBERÍA SER LA ESTRATEGIA PARA AUMENTAR CONTRATOS DE MEDICINA PRE-PAGADA DE NIVEL PREMIUM EN LOS PROXIMOS AÑOS EN ECUADOR POR LA EMPRESA ABC?

Cuál es la estrategia para aumentar contratos.

Eso ya depende mucho de la estrategia de la compañía Si volvemos al tema de los beneficios, si hay beneficios que no son percibidos como beneficios y no tienen poder o peso a la decisión de compra hay que quitarlos bajar el costo y dedicarse a los beneficios que realmente el cliente percibe como positivos. Es decir de las fortalezas hacerlas más fuertes para que la competencia se mantenga lejos cuando ya quieran copiar o igualar nosotros ya tengamos otro beneficio, y sobre todo no rellenar los contratos con características donde el cliente no diga que esto no tiene un efecto como para decidir o por esto va a tomarlo.

La estrategia a largo plazo es de estar conectado con el cliente hacer encuestas hacer un plan de incentivos estar en contacto con el cliente y sobre todo tener un servicio de POSVENTA óptimo porque si hablamos de incrementar los contratos también tenemos que ver qué las cancelaciones estén en un porcentaje acordé porque no se puede vender 100 para cancelar 50 porque ahí se ve donde el producto en realidad es el mejor. Porque si es así hay que trabajar mucho en departamentos Cómo servicio al cliente, guía médica, auditoría, cobranzas.

El servicio postventa es darle la idea de que estamos presente y que nos acordamos del cliente o de la cuenta para siempre retenerlo para tener un cliente FIEL Y UN FAN.

Saludos Cordiales.