



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

TEMA:

Análisis del comportamiento del uso de un seguro médico privado en personas de 25 a 34 años de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Daniel Marcelo Zunino Ramírez

Componente práctico del examen Complexivo, previo a la obtención del grado de Ingeniería en Marketing.

REVISOR

Mendoza Villavicencio Christian Ronny. MBA.

Guayaquil, 18 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente **componente práctico del examen complejo**, fue realizado en su totalidad por **Zunino Ramírez Daniel Marcelo**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en marketing**.

REVISOR

f. _____
Mendoza Villavicencio Christian Ronny. MBA.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Gutiérrez Candela, Glenda Mariana, Econ.

Guayaquil, 18 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Zunino Ramírez Daniel Marcelo**

DECLARO QUE:

El componente práctico del examen **Complexivo: “Análisis del comportamiento del uso de un seguro médico privado en personas de 25 a 34 años de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil”**, previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Marketing** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, **18 de marzo del 2019**

EI AUTOR

Zunino Ramírez Daniel Marcelo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

AUTORIZACIÓN

Yo, Zunino Ramírez, Daniel Marcelo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución el **componente práctico del examen** **Complexivo: “Análisis del comportamiento del uso de un seguro médico privado en personas de 25 a 34 años de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil.”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 18 de marzo del 2019

EL AUTOR:

f. _____
Zunino Ramírez, Daniel Marcelo

REPORTE DE URKUND

The screenshot displays the URKUND web application interface. At the top, there is a browser window with several tabs open, including 'REQUERIMIENTO', 'UCSG - Universidad', 'Servicios en Línea', 'Metodología de la', 'Inicio - URKUND', 'D50141531 - Tesis', and 'Correo: Sabrina R.'. The address bar shows the URL: <https://secure.orkund.com/view/48929958-215654-825322#q1bKLvayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWYmQgFAA==>.

The main content area is divided into two sections. On the left, under the 'URKUND' logo, the document details are listed:

- Documento: [Tesis final Imprimir.docx](#) (D50141531)
- Presentado: 2019-04-03 15:20 (-05:00)
- Presentado por: ronmen@hotmail.com
- Recibido: sabrina.rojas.ucsg@analysis.orkund.com

Below these details, a green progress bar indicates '0%' of the document is composed of text present in 0 sources. To the right, there is a 'Lista de fuentes' (List of sources) section with a 'Bloques' (Blocks) tab selected. It shows a table with columns for 'Categoría' and 'Enlace/nombre de archivo'. Two sources are listed:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis final Marzo_2014.pdf
	VALERIA ESTEFANIA MOSQUERA RIVAS.docx

Below the sources list, there are sections for 'Fuentes alternativas' and 'Fuentes no usadas', both currently empty.

At the bottom of the interface, there is a comparison tool showing two versions of a document side-by-side. The left version is labeled '#1 Activo' and the right version is 'Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis final Marzo_2014.pdf 37%'. The text in the left window reads:

previo a la obtención del grado de Ingeniería en Marketing.
REVISOR
Mendoza Villavicencio Christian Ronny. MBA.
Guayaquil, Ecuador 01 de Febrero del 2019
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE MARKETING
CERTIFICACIÓN
Certificamos que el presente componente práctico del examen complejo,
fue realizado en su totalidad por Zunino Ramirez Daniel Marcelo, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniero en marketing.
REVISOR
f.
Mendoza Villavicencio Christian Ronny. MBA.

The text in the right window reads:

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN MARKETING TUTOR
Danny Barbery
MBA Guayaquil,
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE
INGENIERIA EN
CERTIFICACIÓN
Certificamos que el presente
fue realizado en su totalidad por María Paulina Navarrete Anchundia, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniería en Marketing

At the bottom left, there is a download link: <https://secure.orkund.com/view/document/17600238-496201-556350/download>



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE MARKETING**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Mendoza Villavicencio Christian Ronny. MBA.

f. _____

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Jaime Moisés Samaniego López, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

INDICE GENERAL

Introducción	2
Problemática.....	3
Justificación	5
Objetivo General	6
Alcance del estudio.....	6
Preguntas de investigación.....	7
Marco Teórico.....	7
Fuentes de información	8
Resultados de la Investigación	16
Resultados Cuantitativos	16
Resultados Cualitativos	28
Análisis Focus Group.....	36

Abstract

The research "Study of the level of satisfaction of clients affiliated to a private medical insurance in the city of Guayaquil", has as purpose to determine what is the level of satisfaction of the people who reside in Guayaquil and have private health insurance,

Conducted a deep search for material that allows us to develop a study, taking into consideration different bibliographical sources about this topic, relevant information, influential factors and different perspectives directly related to the subject.

It was necessary to carry out this study, a descriptive and exploratory research where the profile of these people who maintain a private insurance was detailed.

What are your needs?

With these data, it allowed us to understand the decisions, to maintain this service and what their priorities and comments are, within the city of Guayaquil.

According to the results of the research, it allowed us to define that a high percentage of the people surveyed, at the moment of knowing their satisfaction with the private medical insurance they maintain, is not completely satisfied by several factors, it is relevant to consider in the study that many People who maintain private health insurance are elderly, of a certain socioeconomic class or even people who have some type of medical background. There are also private medical plans whose value amounts to more than \$ 20,000 per year according to the type of person affiliated.

This research that has been carried out allows to have real and valuable information for people who are interested in different fields such as doctors, marketing, entrepreneurs or even for general knowledge. Companies can take this research as a method to know their shortcomings from another point of view and how to improve them to their best advantage, from the same situation a person in the marketing branch can plagiarize existing needs in the private health insurance market in the country.

Key words in the study: Private Health Insurance Ecuador, degree of consumer satisfaction, factors that influence the selection of health insurance

RESUMEN

La investigación “Estudio del nivel de satisfacción de clientes afiliados a un seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil”, Tiene como finalidad determinar cuál es el nivel de satisfacción de las personas que residen en Guayaquil y cuentan con un seguro médico privado, se ha realizado una profunda búsqueda de material que nos permita desarrollar un estudio, tomando en consideración distintas fuentes bibliográficas acerca de dicho tema, información relevante, factores influyentes y distintas perspectivas directamente relacionado al tema.

Fue necesario para realizar este estudio, una investigación de tipo descriptiva y exploratorio donde se detalló cual es el perfil de estas personas que mantienen un seguro privado y

Cuáles son sus necesidades.

Con estos datos nos permitió comprender las decisiones, de mantener dicho servicio y cuáles son sus prioridades y comentarios, dentro de la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo a los resultados la investigación, nos permitió definir que un alto porcentaje de las personas encuestadas, al momento de conocer su satisfacción sobre los seguros médicos privados que mantienen, no está completamente satisfechas por varios factores, es relevante considerar en el estudio que muchas personas que mantiene seguros de salud privado son personas de tercera edad, de cierta clase socioeconómica o incluso personas que tienen algún tipo de antecedente médico, También existen planes médicos privados que su valor asciende a más de \$20.000 anuales de acuerdo al tipo de persona afiliada.

Esta Investigación que se ha llevado a cabo permite tener información real y valiosa para personas que estén interesadas en distintos campos como lo son médicos, marketing, empresarios o incluso para conocimiento en general. Las empresas pueden tomar esta investigación como un método para conocer sus falencias desde otro punto de vista y como mejorarlas para su mejor provecho, de la misma situación una persona en la rama del marketing podrá plantear necesidades existentes en el mercado de seguros médicos privados en el país.

Palabras claves en el estudio: Seguros médicos Privados Ecuador, grado de satisfacción del consumidor, factores que influyen para selección de seguro médico

Introducción

El siguiente estudio está compuesto por un análisis de satisfacción de los usuarios de seguros de salud privado en la Ciudad de Guayaquil, en el cual se utiliza métodos de investigación cualitativos y cuantitativo aplicados al marketing, con estos datos obtenidos nos permitirá poder conocer un segmento más concreto de grupo objetivos y cuál es su experiencia sobre los seguros de salud privado y sus opiniones acerca del tema. Lo cual permitirá crear datos claros sobre esta situación.

De acuerdo a los pasos requeridos para poder lograr una investigación profunda es importante usar métodos como entrevistas, encuestas, grupos focales, Lo cual nos podrá entregar datos que son importantes para llegar a una conclusión de nuestro perfil.

Todas estas herramientas utilizadas nos permitirá llegar a conocer cuáles son los seguros médicos más frecuentes, cuáles son sus beneficios y sus fallas, y las tendencias de estos en el mercado, muchos de estos estudios realizados nos permitirá poder llevar a conclusiones que podrían ser beneficios para planes de trabajo a futuro de estas empresas que brindan el seguro médico privado.

Una de los valores más importantes que se podrían considerar es que existen muchas personas que tienen interés en el medio de seguros de salud privados en el país y en la ciudad de Guayaquil a la hora de contratar este servicio, hay una necesidad latente donde las personas confían en estas empresas sus planes de vida a futuro, adicional a esto existe un nicho de estudiantes que así mismo estarían interesados en profundizar el tema hacia otras áreas más específicas. Por todo lo anterior Este estudio es de suma importancia y útil para fines informativos.

Problemática

Según Diario El Universo (2017) La Asociación de Empresas de Medicina Pre pagada estima que en Ecuador más de un millón de personas tienen seguros médicos privados, dice Ávila. Hasta 2014 eran aproximadamente 940.000.

Esto nos permite conocer, que actualmente existe una parte de la población que cuenta con su seguro médico privado en el país. Un seguro médico permite al afiliado tener una planificación en situaciones de temas de salud, es una herramienta de prevención en momentos inesperados como lo son los accidentes o enfermedades.

En Ecuador existen seguros médicos de tipo estatal como el IEES, INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL, sin embargo existe otros seguros de tipo privado los cuales ofrecen otras clases de beneficios , los cuales varían por deducible o red cobertura.

Estos seguros privados son comercializados por compañías nacionales o extranjeras, las cuales ofrecen sus servicios por medio de bróker directos de la empresa o independientes.

En la actualidad las empresas de medicina pre pagada, han tenido varios cambios en su estructura por regulaciones estatales por ejemplo ***Según plan económico de Ecuador, todo seguro privado pagará IVA (Diario El Universo 2018).***

Antes de esta resolución emitida por el Presidente Lenin Moreno, los servicios de medicina pre pagada no pagaban EL 12% del IVA, ahora se cobra este rubro a más de los \$500 millones de USD que se facturan en servicios de medicina pre pagada en el Ecuador.

En estos dos últimos años los seguros han atravesado más cambios que efectuar en su sistema de medicina pre pagada para poder funcionar como Empresas de medicina legalmente constituidas en Ecuador. Como lo es aceptar a sus clientes con enfermedades pre existente. ***Las empresas del sector, antes de que entre en vigencia la nueva ley, y de acuerdo a las políticas de cada empresa, cubrían preexistencias, siempre y cuando estás estén controladas o no presenten mayor siniestralidad para las firmas. (Diario el Comercio 2016)***

El servicio ofrecido por las empresas de medicina pre pagada, se caracteriza por ser clasificada en varios puntos como lo es monto de cobertura, y su deducible.

Este sistema tiene una red de hospitales de preferencia, muchas veces donde cubre un 100%, todo depende de la información que se haya escogido en un inicio en el contrato.

La medicina privada funciona en un sistema de pago anticipado para que esta sea efectiva, generalmente se hacen contrato anuales, semestrales, trimestrales u otros.

Muchos de estos seguros manejan un sistema de pago y luego de presentar la factura se realiza el reembolso respectivo.

La historia de la medicina pre pagada en el Ecuador, registra desde finales de la década de los años 90, como empresas legalmente constituidas en el país, una de las más antiguas es Latina Salud S.A. constituida en el año 2006 (Súper Intendencia de Compañías del Ecuador, 2018).

A través del tiempo varias empresas que han brindado este servicio, algunas todavía existen otras no, según las fuentes de la súper Intendencia de compañías del Ecuador

Las razones por las cuales las personas escogen un seguro de salud, varían desde presupuestos o ciertos tipos de cobertura en general, Pero es importante recordar que cada empresa ofrece diferentes tipos de productos en el tema médico.

Los brókers de seguro actúan como intermediarios independientes que generalmente apoyan al asegurado para apelar por cualquier tema a su cliente. Sin embargo este debe estar al tanto de todas las actualizaciones del seguro. Debido a los cambios que existen cada vez que se renueva un seguro hay ciertos mal entendidos entre la empresa de salud pre pagada y el asegurado.

Justificación

El siguiente estudio fue realizado como fin e estudio y conocimiento en general, el cual es de interés para todo tipo de persona o entidad que requiera información acerca de cuál es la percepción del consumidor de un seguro de salud probado en ciudad de Guayaquil, así mismo las empresas que ofrecen este servicio les podría ser útil la información para conocer cuáles son las necesidades el mercado y así en alianza con empresas de marketing poder hacer estudios de mercado y conocer los beneficios o aspectos a mejorar de dichas empresas.

Este tipo de estudio nos permite guiarnos con mayor exactitud a la hora de hacer algún trabajo relacionado con el área, ya que se consideran técnicas para evaluar cada aspecto considerado relevante.

Los seguros de salud médicos privados tienen un gran portafolio de servicios de distintas categorías, las cuales cambian e acuerdo al deducible, así como funcionan la medicina pre pagada o incluso las que no requieren un pago inicial pero aun así cubre un porcentaje. Las empresas de seguros de salud privada en su gran mayoría tienen un portafolio de clientes que da gran uso de su seguro como lo es las personas de 3ra edad o incluso personas que viven con alguna tipo de tratamiento.

Otro porcentaje de personas son las que disponen del dinero para poder separar parte de sus ingresos a prevenir situaciones contemplando el pago mensual de un seguro de salud. En su gran mayoría el consumidor de este seguro de salud es referido por otra persona de su círculo de confianza que se lo recomienda por experiencia.

Uno de los diferenciadores más grandes que existen en temas de seguro de salud privada es los convenios que tiene cada empresa con hospitales, y de esto todo depende si este es renombre o su trayectoria. Mientras más alianzas este tenga mejor para él la empresa de seguros lo cual permite ofrecer una diversidad de especialidades en cada rama. El seguro médico privado tiene todos estos beneficios

Objetivo General

Identificar el grado de satisfacción de los clientes, que cuentan con un servicio de seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Determinar cuál es el valor económico que consideran adecuado para un seguro médico privado
- Identificar el perfil de los usuarios de seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil.
- Identificar las expectativas de usuarios de seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil.
- Determinar los factores que influyen directamente en el usuario, para que este emita una opinión positiva o negativa sobre el seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil.

Alcance del estudio

La finalidad de este estudio es poder conocer los detalles sobre el nivel de satisfacción de los clientes que cuentan con seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil, utilizando varias estrategias de marketing e investigación que nos permitirán definir cuál es su percepción, que están buscando y la situación actual entorno al medio del seguro de salud. Es importante considerar un seguro de salud privado en algún momento de la vida y es correcto tener información real. Estar informado de los distintos tipos y sus beneficios para así cuando sea el momento indicado poder tomar una decisión correcta.

Es importante recalcar que este tipo de estudio permite analizar ambos puntos de vista para el consumidor, como asegurado y así mismo es gran utilidad para la empresa que brinda estos servicios ya que de esta forma, al momento de realizar una autoevaluación sobre sus atributos o desempeño de la empresa podrá considerar que aspectos debe mejorar o incluso cambiar, dada que la información proviene de fuentes directas y reales como son los asegurados.

Preguntas de investigación

Considerando los objetivos Específicos se ha formulado las siguientes preguntas que permiten desarrollar el tema:

1. ¿Cuál es el perfil de una persona que cuenta con seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Cuáles son los principales aspectos que podrían influir al momento de calificar los servicios que ofrece una compañía de salud privada?
3. ¿Cómo ha venido desarrollándose el comportamiento de las empresas de salud privada en la ciudad de Guayaquil?
4. ¿Qué expectativas tiene el asegurado con la empresa que le brinda el servicio de salud privado?

Marco Teórico

Se utilizaran los siguientes tipos e ideas investigativas y formas teóricas para llevar a cabo una información que pueda ser de utilidad para nuestra investigación:

Tipo de investigación:

Según Hernández Sampieri (1998, Pag. 60) *los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.* Se ha considerado una investigación descriptiva en la cual se habla explícitamente y claramente sobre la postura de sus clientes afiliados al seguro. Se toma como consideración esta información para fines investigativos, por lo general este tipo de mercado cambia frecuentemente como lo es actualmente con las nuevas regulación de la política, **Diario el Universo, 2019**

Para la Asociación Ecuatoriana de Empresas de Medicina Integral Prepagada, en declaraciones de octubre, el impacto sería un incremento del 57% en las tarifas.

Como medio de levantamiento de información se realizara una investigación exploraría para lograr conocer ese nicho de personas que mantienen un seguro médico privado en la Ciudad de Guayaquil, esto lograra indicarnos una forma más concreta de lo que estamos buscando en la investigación y nos ayudara a delimitar la investigación con temas específicos. Todos estos métodos de investigación nos permiten encontrar puntos relevantes en la investigación

Como mencione anteriormente la importación de la investigación descriptiva ya que nos permitirá llegar a una guía más específica de lo que se pretende llegar con la investigación o conocer los factores que influyen, las expectativas, cual es la situación actual, conflictos reales entre otros aspectos importantes a considerar.

En los métodos que se utilizaran es el focus group, y unas de las principales ideas es para conocer que piensan las personas en general sobre los seguros privados entre ellas personas que cuentan con el seguro y otras que no, además de comentar situaciones y experiencias de estas personas con el tema que estamos tratando.

La investigación descriptiva plantea investigar absolutamente todo en relación con tema investigación, es ideal conocer a profundidad el tema y todos los que relación con este entorno, crear un perfil que cuestione todo tipo d preguntas al fenómeno a estudiarse como explica Zikmund, G., & Babin, J. (2009)

Fuentes de información

En todo tipo de investigación es importante tener fuentes que nos permitan apoyarnos en nuestra investigación y es por esto que se utiliza todo tipo de material que se tenga a disposición como lo son los libros, revistas especializadas, documentales u otras investigaciones, que a su vez sea un apoyo para que la información sea relevante al tema, además de su veracidad, todo es fundamental considerar Hernández Sampieri, R. (2010).

Fernández Nogales (2004) menciona que es primordial después de haber obtenido los datos sean estos de fuentes primarias o secundarias, replantearse las preguntas e investigación ya que con la información que es arrojada de estas fuentes deben ser respondidas mis preguntas de investigación, Por este motivo las fuentes que han sido seleccionadas son confiables y seguras de personas que han tenido experiencia con seguros médicos privados, con esta información tendremos una idea más clara de las percepción de los consumidores.

Para analizar las fuentes que hemos seleccionado, se encuentran las fuentes secundarias las cuales también son importante considerarlas, en esta situación podemos tomar como referencias los informes o noticias relacionadas directamente sobre el tema de seguros médicos privados, esta información sirve como apoyo a las fuentes primarias, podemos tomar en consideraciones en el medio a los diarios como El Universo, Revistas de tipo médico y AEEMIP (asociación Ecuatoriana de Empresas Medicina Integral Pre pagada) INEC, entre otras.

Según Fernández Nogales (2004), los datos que arroja el estudio de tipo secundario, tiene un fin complementario al estudio primario, pero se debe considerar la fuente primaria la que nos guía hacia una respuesta de lo que buscamos, más bien el estudio secundario no busca las repuesta, sino apoyarse del primario. En general toda la información debe ser recopilada y clasificada par así tenemos un tema específico a tratar

Tipos de datos.

Los tipos de datos que se utilizaran en esta parte de la investigación serán cualitativos, ya que se harán entrevistas a profundidad con el fin de conocer a fondo el tema sobre los seguros médicos privados en Guayaquil, escuchas sus opiniones acerca del tema, este tipo de investigación nos permite acercarnos a datos más exactos sobre lo que buscamos.

Se ha considerado realizar 384 encuestas para cuantificar un promedio de personas que pueda tener un seguro médico privado

Este tipo de investigación nos permitirá entender lo que piensa el consumidor,

viniedo de fuentes directas, acerca más a los objetivos planteados, el material de apoyo serán las entrevistas con personas que han pasado por estas experiencias directamente

Según Malhotra et al (1997) explica en sus libros que el tipo de investigación cualitativa es de carácter exploratoria y utiliza herramientas de investigación como son las entrevistas y grupos focales , por lo tanto no debe de ser estructurada ni numérica, pero debe considerarse su información de fuentes reales para así tener resultados en los objetivos de la investigación. Según los estudios en la investigación de tipo cualitativo el investigador recibe toda esta información para así crear un nuevo contexto de esto a base de sus estudios.

Herramientas Cualitativas.

Se realizara entrevistas a profundidad sobre el tema con personas que cuenten con un seguro médico privado, adicional se hará un grupo focal con personas que han tenido experiencias con seguros médicos privados, esto nos permitirá llevar a cabo una imagen real de sus percepciones, dudas o miedo y con mayor exactitud conocer sus nivel de satisfacción, adicional conocer cuáles son los factores influyentes que llevaron a estas personas a tener ese seguro médico privado.

Se caracteriza por ser bastante flexible el Focus Group al ser no estructurado según Ruiz OlaBuenaga José Ignacio 2012, se selecciona a un grupo aproximadamente de cinco a diez personas, en donde se planifica hablar de un tema específico el cual es dirigido por una persona que es llamada el moderador, este se encarga de llevar un tema al dialogo, mas no incitar profundizar para que la conversación fluya entre los integrantes del grupo focal.

El fin de este tipo de grupo es que la conversación sea lo más natural posible donde la personas se sientan en libertad de poder decir todos sus deseos preocupaciones o dudas, esta herramienta nos permite entender todo como observadores de esta situación. Ya que la conversación debe seguir por iniciativa de las personas en el grupo focal.

Se realizara varias entrevistas a profundidad donde podremos tener en consideración a personas que cuentan con seguro médico privado y han tenido que usarlo por alguna circunstancia, en donde podremos conocer cómo se comporta en general los seguros privados con estas personas su opinión y experiencias.

Target de aplicación y definición de la población

Es necesario considerar los datos proporcionados por el INEC (Instituto Nacional Estadísticas y Censos) el último estudio que realizaron para la población de Guayaquil es el siguiente 3.645.483 habitantes, donde el 49.8% son hombres, y el 50,2% son mujeres.

Tabla 1. Población Ciudad de Guayaquil

POBLACIÓN

Hombres 49,8 %	1.170.756
Mujeres 50,2%	1.180.159
TOTAL GUAYAQUIL	2.350.915

Nota: I. INEC, 2010, Ecuador en cifras,

Se consideró para el siguiente estudio cuantitativo a un grupo objetivo cuyas edades estén dentro del rango de 25 a 34 años de edad.

Tabla 2. Cuadro de edades a clasificarse

RANGO DE EDADES

25 - 29 años	289594	7,9%
30 - 34 años	307035	8,4%
TOTAL	596629	16,3%

Nota: INEC, 2010, Ecuador en cifras,

Se ha elegido para el siguiente estudio el nivel socioeconómico B el cual tiene asignado un porcentaje de 11,2%, he decidido escoger este grupo socioeconómico ya que generalmente cuenta con un seguro privado, adicional que en su gran mayoría son parte del PEA (Población Económicamente Activa), este nivel socioeconómico es una generación donde son independientes y con sus ingresos cubren un seguro médico privado que sea de su agrado y se ajuste más a sus necesidades.

El nivel socioeconómico tipo B cuenta con las siguientes características, el jefe de

familia es un alto empresario o tiene su propia empresa la cual gerencia, tienen acceso a internet todo el tiempo, todos los miembros de su familia usan un teléfono celular, el nivel de educación es superior, en su gran mayoría utilizan seguros privados o estatales, cuentan con personal de limpieza contratado.

Se considera necesario clasificar las parroquias de Guayaquil con su número respectivo de habitantes, las cuales podemos ver a continuación:

Tabla 3. Parroquias Urbanas de la ciudad

PARROQUIAS URBANAS	HABITANTES	%
9 de octubre	5747	0,24%
Ayacucho	10706	0,46%
Bolívar	6758	0,29%
Chongon	36726	1,56%
Febres Cordero	343836	14,63%
García Moreno	50028	2,13%
Letamendi	95943	4,08%
Olmedo	6623	0,28%
Periferia	12467	0,53%
Pascuales	74932	3,19%
Pedrocarbo	4035	0,17%
Roca	5545	0,24%
Rocafuerte	6100	0,26%
Sucre	11952	0,51%
Tarqui	1050826	44,70%
Urdaneta	22680	0,96%
Ximena	546254	23,24%
Morro	5019	0,21%
Posorja	24136	1,03%
Puna	6769	0,29%
Tenguel	11936	0,51%
Juan Gómez Rendón	11897	0,51%
TOTAL	2350915	100,00%

Nota: I. INEC, 2010, Ecuador en cifras.

Dado que se ha escogido para el siguiente estudio un NSE tipo B, se ha seleccionado un grupo objetivo que por lo general viven en las parroquias Tarqui y Chongon. Según los datos estadísticos que nos proporciona el último censo realizado en el año 2010.

Tabla 4. Parroquias del norte de la ciudad de Guayaquil.

PARROQUIAS	HABITANTES	%
Tarqui	1050826	44,70%
TOTAL	1050826	44,70%

Nota: INEC, 2010, Ecuador

Para lograr una investigación exacta se toma en consideración a las personas que están económicamente activas, las cuales presentamos un cuadro a continuación:

Tabla 5. Población Económicamente Activa de Guayaquil.

PEA (POBLACION ECONÓMICAMENTE ACTIVA)

Hombres	992.716	42,23%
Mujeres	517.596	22,02%
TOTAL GUAYAQUIL	2.350.915	64,24%

Nota: INEC, 2010, Ecuador

Definición de la muestra para investigación Cuantitativa y tipo de muestreo.

Se considera una muestra exacta de INEC (2010) su último estudio de censo de población y vivienda, se realiza un análisis en relación con la cantidad de personas que viven en Guayaquil, se selección un grupo objetivo de hombres y mujeres de 25 a 24 años de edad que viven en sector parroquia Tarqui y Chongon, como lo es Urdesa, Los Ceibos y Puerto Azul, por lo cual se considera adicional el PEA población económicamente activa.

Tabla 6. Definición de la muestra

POBLACIÓN

TOTAL GUAYAQUIL	2.350.915
TOTAL HOMBRES Y MUJERES DE 25 A 34 AÑOS	596.629
PARROQUIA TARQUI	44,70%
TOTAL:	719,029
POB. ECÓMICAMENTE ACTIVA	64, 24%

Definición de la población

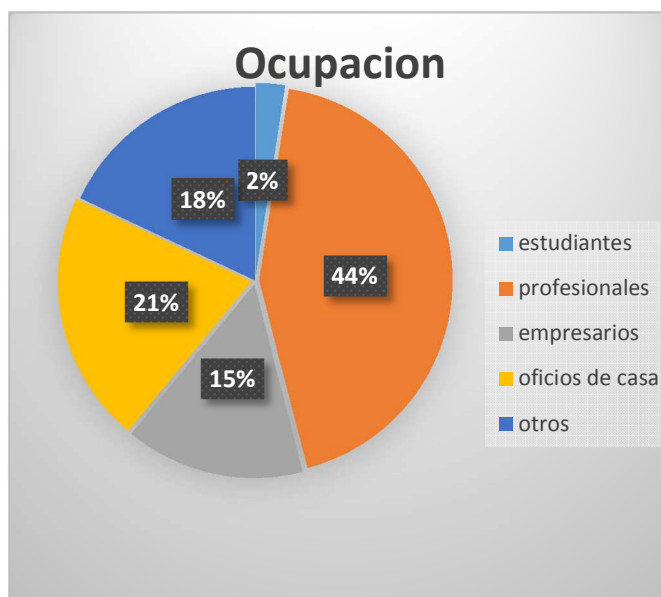
Se ha seleccionado para este estudio a las personas que residen en la ciudad de Guayaquil, en su gran mayoría en el norte de la ciudad, Hombres y Mujeres independientes de 25 hasta 34 años de edad.

Perfil de aplicación.

El perfil para este tipo de servicio son personas que estén interesados en tener un seguro médico privado, que busquen planificar su salud, informados acerca de los beneficios del seguro médico, para así con sus observaciones se puedan llegar a tener una idea más clara de por qué elegir o no un seguro privado.

Resultados de la Investigación

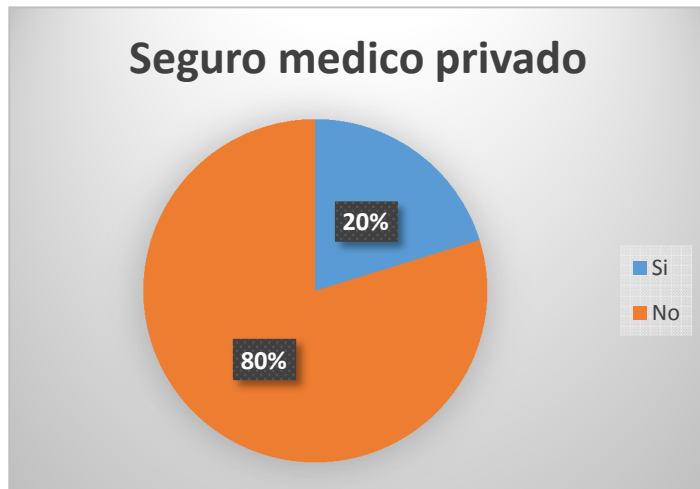
Resultados Cuantitativos



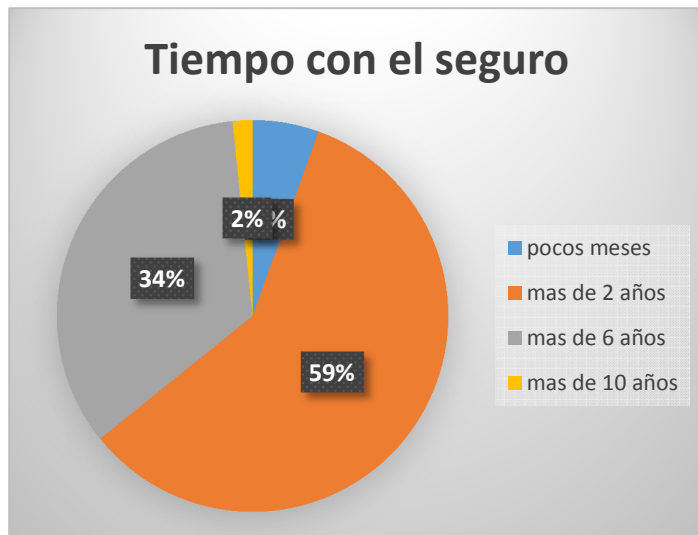
De acuerdo a nuestra investigación cuantitativa pudimos concluir los siguientes resultados:

Se encuestaron 190 hombres y 196 mujeres, en distintos sectores del norte de Guayaquil, su gran mayoría en centros comerciales edades de 25 a 32 años de edad.

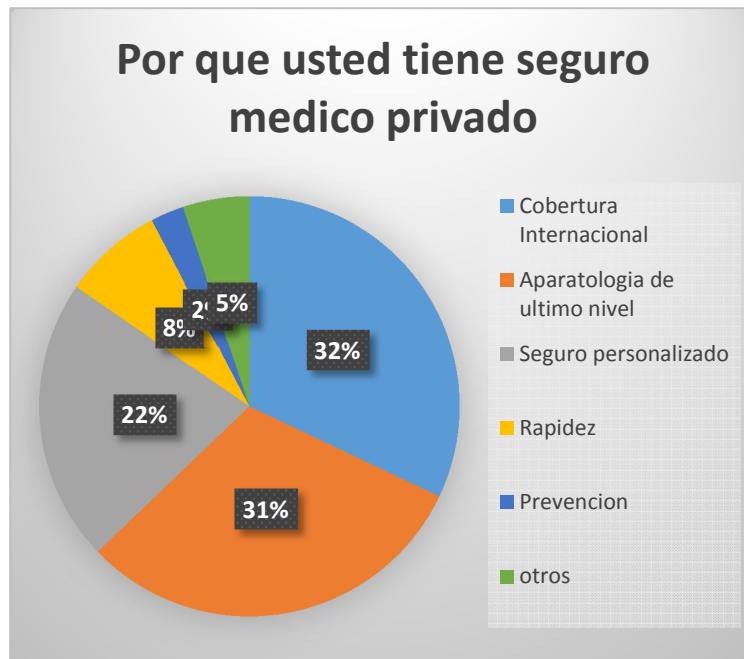
Las ocupaciones de estas personas son descritas en el gráfico a continuación: El cual nos muestra que la mayor parte de los encuestados tiene como actividad diaria ejercer sus actividades profesionales, como son contadores, profesores, Ingenieros, Economistas, abogados entre otros.



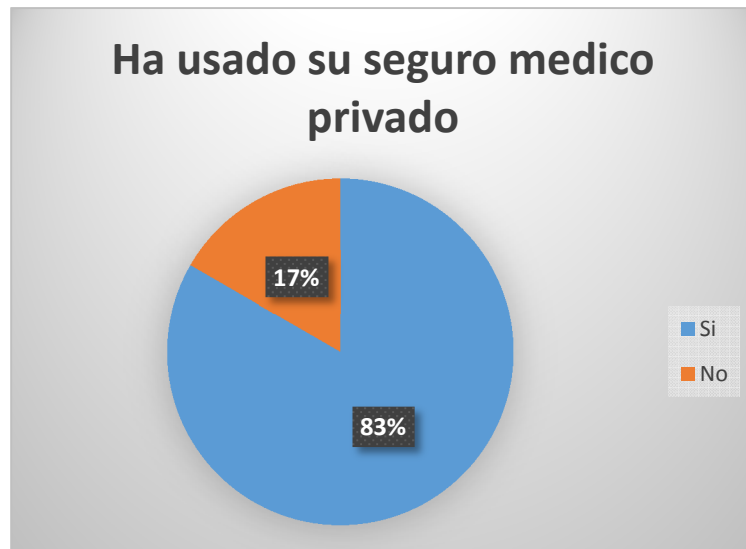
Luego se les pregunto a ellos si tenían un seguro de salud privado, a lo que respondieron 308 personas que no tienen seguros privados, seguramente ellos solo tienen seguro del Estado o simplemente no lo tienen aún, por eso esta parte del grupo no nos es útil en la investigación, las otras 78 personas son entrevistadas con todos los detalles que presentamos en la siguiente investigación.



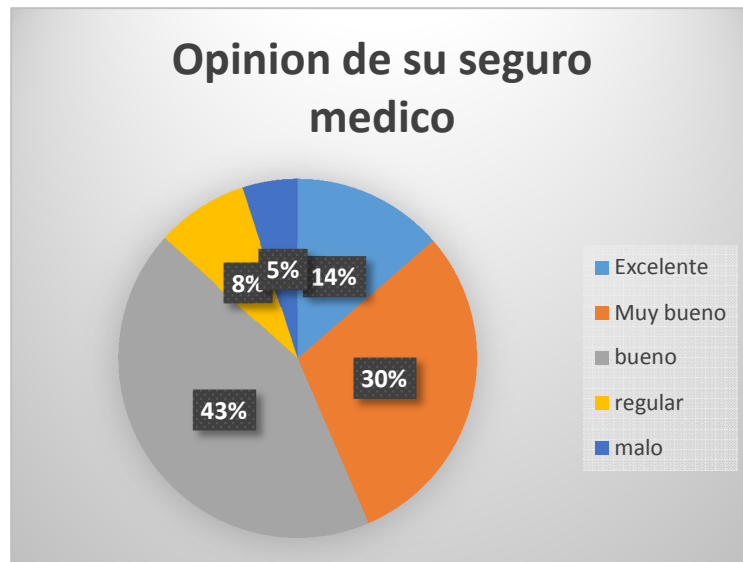
Es importante saber qué tiempo estas personas afiliadas al seguro médico privado, de acuerdo a la investigación pudimos conocer que la gran mayoría tiene aproximadamente 2 años o más y muy pocos tienen meses con el seguro, también existe otro grupo aunque es minoría lo que tienen más de 10 años el seguro, generalmente estas personas lo han venido pagando desde sus papas cuando se los escogieron.



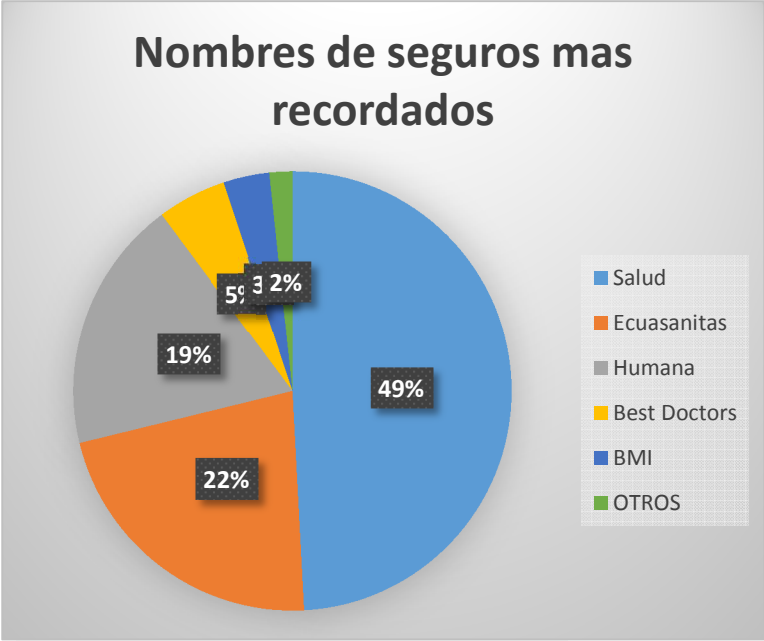
Hemos considerado también analizar cuáles son las razones más relevantes por las cuales las personas cuentan con un seguro médico privado, para lo cual nos permitió entender que es muy importante que tiene cobertura internacional y aparatología de ultimo nivel, esto quiere decir que a las personas afiliadas a este seguro tienen como prioridad que los equipos donde se hagan ver sea de primera, la mejor tecnología y así los exámenes sea más rápidos y más eficientes, también pudimos entender la importaciones de la cobertura internacional esto quiere decir, que muchos seguros tienen convenios ya firmados con hospitales de primera en varias ciudades de distintos países, esto nos permite llegar a tener lo mejor con el mismo costo que pagamos en nuestro seguro local, gracias solo a estos convenios, si una persona fuera particular a estos hospitales de otros países especializados en cierta rama, los valores fueron sumamente altos, casi impagables.



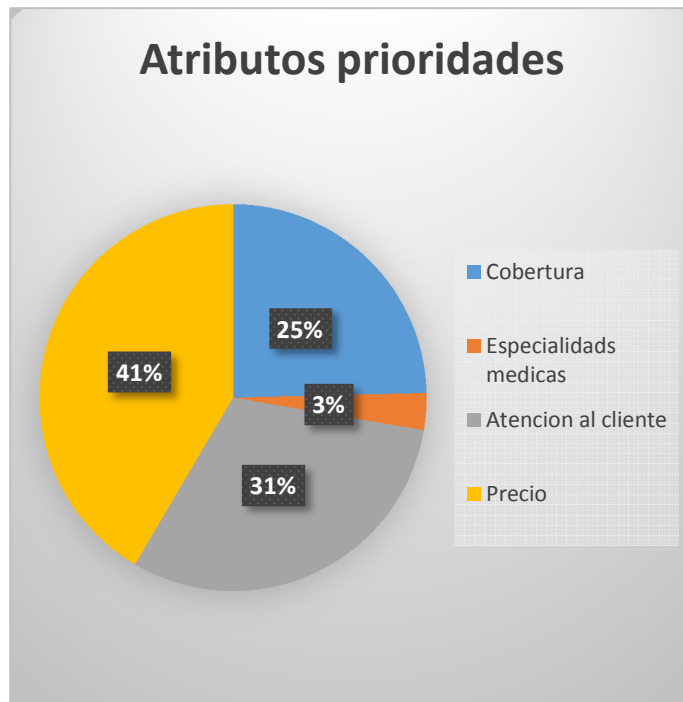
En el siguiente análisis vamos a conocer si estas personas que cuentan con seguro médico privado alguna vez le han dado uso, y de acuerdo al estudio nos indica que solo 65 personas de las 78 han usado su seguro médico privado, por este filtro nos basamos solo en las 65 que efectivamente ha utilizado su seguro medico



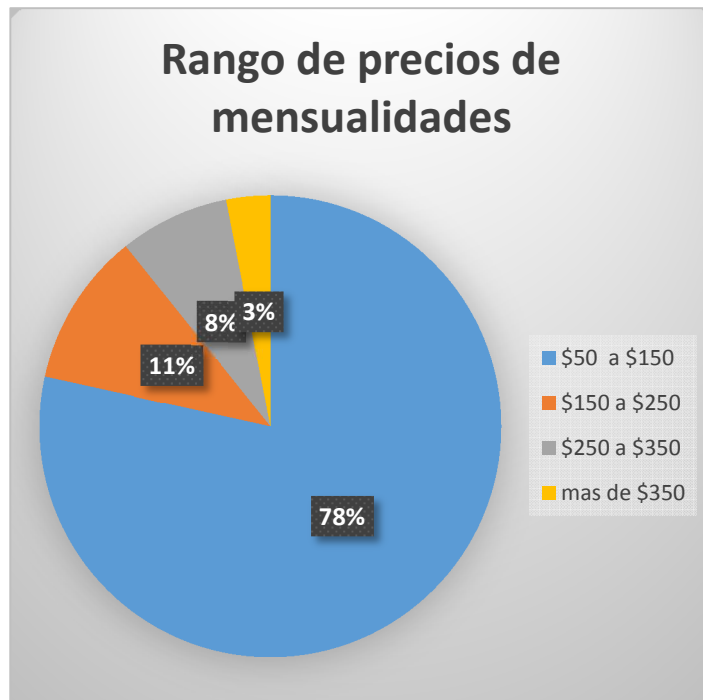
El siguiente análisis nos permite conocer como las personas encuestadas clasifican el servicio obtenido en general de su seguro médico privado, para esto 26 afiliados piensan que el servicio es bueno en su gran mayoría esto es bueno ya que de promedio están satisfechos, solo hay 3 personas que piensan que su seguro médico es malo.



En la siguiente pregunta pusimos varios nombres como opciones, y así conocer cuál era el nombre más recordado en la rama de seguro de salud privado, para los cuales en su gran mayoría es la empresa Salud S.A, como icono de medicina de salud privada y adicional que lleva años en el mercado, siguiéndole Ecuasanitas y Humana, luego Best Doctors, BMI y otras

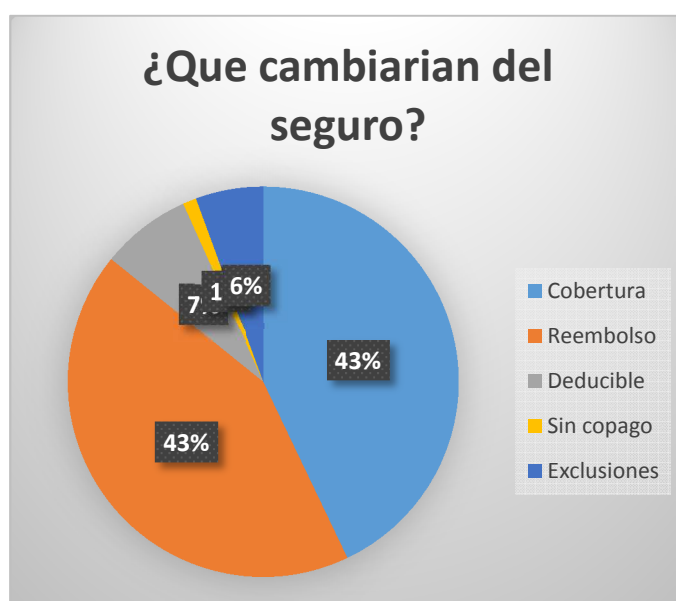


Para conocer que atributos son los más importantes para los encuestados, les pedimos que se ordenen por prioridad para ellos, a lo cual pudimos ver de acuerdo los resultados que el factor precio siempre es un determinante a la hora de cualquier tipo de transacción, luego la atención al cliente es fundamental para poder lograr compromiso y desarrollo en el ambiente cliente – empresa, las especialidades no les parece tan importante, esto puede ser a que generalmente saben que al pagar un seguro con acceso internacional, están escogiendo uno de los mejores en el mercado.

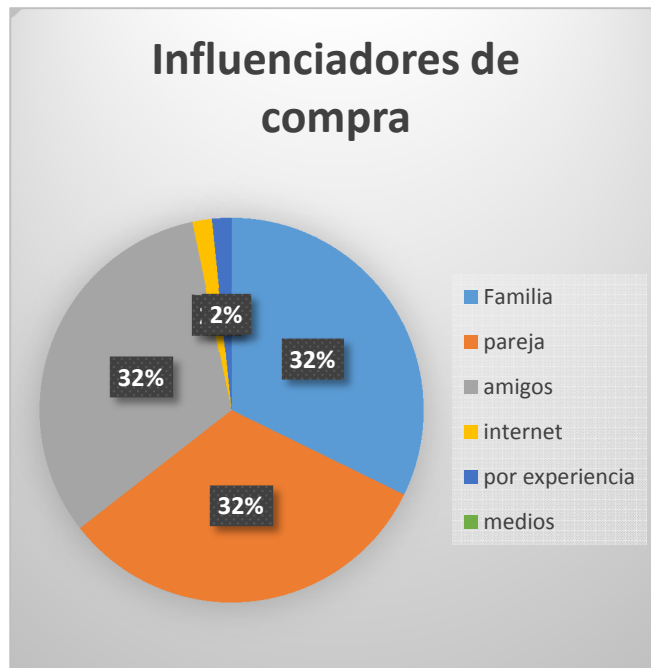


Uno de los factores más importante a analizar es realmente cuanto las personas están dispuestas a pagar, sin embargo en este niño de personas de cierto rango de edad, escogen valores no tan altos, en relación como fuera si tuvieras 70 u 80 años, al ser personas de esas edad su valor mensual es mucho más alto, debido a que son personas de alto riesgo ya por su edad. La gran mayoría de encuestados están dispuestos a pagar una mensualidad que está dentro del rango de \$50 hasta \$150 muy pocos están dispuestos a pagar de \$150 hasta \$250 y sucesivamente más escaso mientras más elevado su precio es. Pero para personas de esa edad y suponiendo sanas, es un precio que estaría dispuestos a pagar. Es importante recordar que muchas personas están dispuestas a pagar valores mucho más alto de lo normal, peor es debido a una póliza antigua que no quieren perder o incluso por que tiene preexistencias ya cubiertas que prefieren no reevaluarlas.

Fue necesario preguntarle a los encuestados, si estuviera dentro de la capacidad hacer algún tipo de cambio en alguna área del seguro médico, cual escogerían, para lo cual ellos eligieron cobertura y reembolso, mencionando que quisiera que su cobertura fuera mucho más amplia de lo que es, incluyen más cosas y sobre el reembolso que fueran menos días o incluso valores justificativos, lo que menos atención le tomaron es al tiempo de carencia del seguro e incluso el deducible ya que al escoger seguro todos tienen conocimiento de cuanto es e l valor a pagar en deducible.



Los aspectos que los encuestados resaltan sobre que es importante para ellos a la hora de escoger una empresa que les brinde el servicio de seguro de salud privado consideran que la asistencia y la resolución de conflictos es primordial para así poder sentirse ellos atendidos totalmente y que se está trabajando duro para hacerlos sentir bien, el pago de sus servicios las personas esperan mucho más que solo buen trato quieren atención, que se les solucionen sus problemas.



Todas las tomas de decisiones que hacemos, tienen una razón por la cual lo hacemos o pensamos de cierta manera, al momento de coger un seguro médico privado también tiene un razón especial, las personas quieren vivir tranquilos y para eso está el seguro que de cierta forma le permite sentirse protegido los factores que más influyen en la toma de decisiones son las personas esto quiere decir familia, amigos y la pareja, lo que menos toman en consideraciones son los avisos de internet o medios. Lo más importante es la experiencia de otras personas que comenten positivamente del seguro para que otra persona de confianza crea en él.



Cuando se les pregunto a los encuestadas como última pregunta que palabras se les vienen a la mente a la hora de pensar seguro de salud privado, muchos contestaron palabras que tiene que ver con sentimientos de seguridad, de paz, de precaución y prevención, de ayuda, otros pensaron en gastos, en economía, en ahorro, para cada persona tiene un significado distinto pero en general todos van enfocados a buscar cómo ayudar al afiliado y por esta razón se puede concluir que un tipo de encuesta nos permite darnos cuenta que las personas afiliadas a un seguro médico en Guayaquil, quieren más exigen más, que se ofrezca lo mejor a buenos precios, las personas quieren lo mejor para su salud y le gusta estar prevenidos ante cualquier situación.

Resultados Cualitativos

Focus Group

Nos reunimos el lunes 14 de enero del 2019, en una casa de los participantes en una casa en el sector de Los Ceibos

Moderador: Daniel Zunino

Integrantes: Melissa N, Pablo J, Pamela D, Juan Xavier T, Estefanía K, Viviana Z, Santiago Z, David P, Antonio R.

Moderador: Bueno hola a todos, les he pedido reunirse acá conmigo porque quisiera conversar con ustedes acerca de varios temas

Integrantes: Hola como van, (se escucha conversaciones variadas entre ellos)

Moderador: Que tal su fin de año, se fueron a algún lado?

Pamela: Si, me fui a Salinas

Estefanía: Yo me fui de viaje, shopping con la familia

Santiago: Yo la verdad tranquilo, quemamos el viejo con la familia, pero asamos bacán y más que nada sin tanto movimiento en Guayaquil

Moderador: Ya que ustedes todo han hecho planes diferentes, les quería preguntar, que creen que es indispensable cuando te vas a un lugar diferente o planificas un viaje

Viviana: Bueno lo más importante creo yo que es llevar tus cosas como ropa y cosas personales

Juan Xavier: La verdad yo no me complico llevo cualquier cosa y estoy tranquilo

Antonio: Bueno depende de qué tipo de viaje y que tiempo, cuando yo viajo por trabajo es importante hacer una buena maleta con todo lo necesario y teléfonos por si acaso algo pase.

Pablo: Bueno eso si e verdad, depende de qué tipo de viaje

Antonio: Obviamente un bueno carro si vas a manejar, y con seguro

Moderador: Es verdad tienes razón, ya que hablas de seguro, alguno de ustedes aquí tiene seguro médico privado?

Todos: Responden en diferentes momentos que si tienen (Menos Juan Xavier)

Juan Xavier: Yo no tengo ningún tipo de seguro en realidad solo el IEES

Moderador: ¿creen que es importante tener un seguro médico para cualquier situación por ejemplo accidente que pudiera ocurrirnos?

Casi todos: Si es importante

Juan Xavier: La verdad no entiendo por qué tendría que ser probado si tengo también el del IEES, además que sería gastar el doble en privado y estatal

Pamela: La verdad yo lo he tenido hace millón tiempo y jamás en mi vida le he dado uso, es más no se ni por qué lo mantenemos

Moderador: ¿Qué tipo de seguro médico ustedes tienen?

Antonio: yo tengo uno corporativo de la empresa con mi familia

Melissa, Santiago y Viviana: Si yo también, es familiar

David: Yo tengo Best Doctors y la verdad me funciona muy bien

Pablo: Yo también creo que tengo ese seguro medico

Moderador: ¿Qué empresas aseguradoras ustedes conocen?

Melissa: Vumi,

Antonio: Medec

Juan Xavier: Yo he escuchado Asisken de la Kennedy

Santiago: Ecuasanitas

Viviana: Salud S.A. y es bastante bueno

(Los otros responden similares)

Moderador: ¿Alguna vez has hecho uso de tu seguro médico?

Pablo: Si yo una vez use mi Seguro que es Humana, y la verdad me fue muy bien, me cubrió todo y eso que tuve que estar hospitalizado fue una operación de Hernia Umbilical, y puedo decir que no pague prácticamente nada.

Estefanía: Yo hace muchos años atrás tuve una complicación del tobillo por eso cojeaba mucho, mis tendones ya no funcionaban, al parecer se había

desgastado por el ejercicio, la operación fue en EEE.UU y utilice mi seguro al máximo y fue BMI.

(Conversaciones entre ellos)

Moderador: ¿Qué impresión te da cuando te pones en contacto con tu agente de seguros médicos?

Pablo: me inspira seguridad por que deberían poder guiarme en mis consultas

Estefanía: La verdad creo que ellos podrían indicarme con más exactitud que debo de hacer ante cualquier situación médica en temas económicos, pro que obviamente lo primero que haría sería ir a un hospital

Viviana: Me da un poco de curiosidad y solo quisiera preguntarles cual es el procedimiento a seguir en cualquiera de estas situaciones

Juan Xavier: La verdad no tengo tanta experiencia ero en ese momento creo que hablar con mi agente me podría brindar mayor seguridad y que siga los pasos adecuados

Moderador: ¿te sientes informado para todo tipo situación?

Antonio: Si, siempre informado menos cuando de sorpresa quieren incrementar el valor del plan médico que tengo.

Melissa: Si, a mí siempre me llegan correos o converso por whatsapp con mi bróker lo cual me permite estar cerca.

Estefanía: Yo recibo boletines informativos a mi correo.

Santiago: Estoy en total acuerdo con Antonio, ya que muchas veces hacen incrementos que nunca fueron notificados y eso si es bastante molesto.

Antonio: Al parecer yo tenía razón pensé que solo era yo siendo un poco paranoico (ríen entre ellos)

Moderador: ¿Qué te gustaría que tu seguro de salud privado tenga que no tiene actualmente?

David: Deducibles más bajos

Pamela: Coberturas locales más amplias

Pablo: Puntos de atención 24/7 línea destinada

Moderador: ¿Qué piensas de los deducibles del seguro?

Juan Xavier: De acuerdo a lo que he podido ver en los seguros, es que muchas veces los deducibles suelen ser altos, pero pienso que en todo caso se debe recordar que primero el cliente es el que los escoge y segundo es que este deducible una vez cubierto, tiene un amplitud de cobertura

Pablo: Creo que por lo menos en mi seguro tienen una buena tabla de acuerdo a los rangos que cada uno escoja

Antonio: Creo que son los correctos en relación a los beneficios obtenidos y todo depende del tipo de plan que cada persona tenga.

Melissa: Una vez tuve una muy mala experiencia que a pesar de ya haber cubierto el deducible se demoraba demasiado tiempo, y esto era una molestia por que había que pedir autorizaciones para cada tipo de procedimiento que tenía que hacerse, en mi opinión hay que leer bien las letras pequeñas, para así no llevarse sorpresas en un futuro

Moderador: ¿Qué valor estarías dispuesto a pagar mensualmente por un seguro de salud?

Melissa: Máximo hasta \$450, y me parece bastante caro

Pablo: creo que pienso igual que Melissa o hasta \$500

Pamela: Creo que haría el esfuerzo, la salud no tiene precio, además que preferible es siempre así sea pagar \$1000 mensual en relación a tener que gastar \$800.000 en semanas para cosas catastróficas

Juan Xavier: máximo \$180

Estefanía: Unos \$220

Viviana: Creo que hasta \$350 ajustando mi presupuesto

Santiago: Hasta \$300 invertir en una cuota mensual

David: \$100 no más que eso

Antonio: \$280

(Conversaciones y discusiones entre ellos)

Moderador: ¿Si hubiera una charla informativa sobre tu seguro asistirías?

Pablo: Si definitivamente

Juan Xavier: Claro que si

Estefanía: Siempre y cuando sea con contenido importante

Viviana: soy bastante ocupada, pero haría un espacio en la agenda, ya que es sobre mi seguro

Santiago: Si iría

Moderador: ¿Quién te motivo en un inicio a tener un seguro de salud privado?

Melissa: Mis padres me lo pagaron desde un principio, luego yo lo pago

Pablo: Lo pago hace unos 3 años, desde que tengo mi familia

Pamela: Mis papas me lo pagan

Juan Xavier: No tengo, Por ahora, cuando tuve uno lo pagaba mi papa

Estefanía: yo lo pago de mi trabajo.

Viviana: me lo paga mi esposo.

Santiago: Es un "pull" corporativo y familiar hace 15 años

David: Lo pago yo

Antonio: Lo paga la corporación donde trabajo.

Moderador: ¿Cuáles crees que son las diferencias entre seguros privados y estatales?

Melissa: .La atención definitivamente

Pablo: Las ganas de ayudar en casos particulares, están dedicado al 100% a hacer este tipo de trabajo, sin tener que distraer su mente en otras cosas como son los seguros públicos

Santiago: La mayor diferencia creo que son los convenios que una persona puede ser elegible al tener este tipo de seguros grandes internacionales, convenios para casos de energía con los mejores clínicas del mundo que

existe, es muy necesario ver todo tipo de alianzas que existen entre hospitales y compañías de seguros

David: Diría yo que la atención es algo que se diferencia bastante en temas de este tipo

Antonio: La atención, equipos de última generación, conocimientos, personal más calificado y preparado, directos a buscar solución, eficiencia

Moderador: ¿Ustedes creen que la cantidad que se paga mensualmente vale la pena en relación beneficio?

Pamela: Pienso que sí, cada centavo además que le he dado uso muchos veces al seguro

Juan Xavier: La verdad no lo he usado pero creo que si ya que es el mecanismo con el que funciona

Estefanía: Si totalmente, por esa razón escogí el plan, tal vez muchas veces pague y no pasa nada, pero si llego a tener un imprevisto estará ahí para buscarme una solución a las cosas

Viviana: Creo que es la correcta

Santiago: Así es, cada uno ha escogido el plan que se ajuste más a su realidad económico y sabiendo que pueda pagarlo y de qué forma lo haga.

Moderador: ¿Usted cree que tener un seguro de salud privado es una necesidad o lujo?

Juan Xavier: dependiendo del tipo de seguro, hay unos por su valor que podría ser considerado un lujo tenerlo

Estefanía: Creo que hoy en día el sistema nos permite que planifiquemos un poco mejor nuestra vida, por esta razón considero que tener un seguro de salud más bien es una necesidad que todo debemos de tener a nuestra disposición ya que la vida es lo primero, y para esto trabajamos día a día para asegurarnos de que todo nuestro esfuerzo valga la pena, de que me sirva tanto trabajo si después tendré que gastarme todos mis ahorros en

enfermedades, simplemente por no planificar ni tener un seguro privado que me cubra.

Viviana: si

Moderador: ¿Si hay algo que le molesta como se lo haría saber a su empresa?

Pablo: Definitivamente se lo diría a mi bróker, personalmente, tengo la confianza con ellos

Pamela: Creo que enviaría una carta al departamento de atención al cliente para que pueda hacer algo al respecto

Viviana: Si yo creo que no dejaría pasar tiempo hasta hacerles saber mi molestia por algún tema en especial, porque la realidad es que estoy pagando y si lo estoy haciendo quiero recibir el mejor trato posible y atención personalizada, quejarse con fundamentos lógicos, solo sirve para mejorar y esto después podrán darse cuenta y agradecerlo.

David: Si pienso que seguramente si es algo que justifique que me queje, lo haría.

Moderador: ¿Se sienten satisfechos en general?

Melissa: si bastante

Pablo: Si

Pamela: A veces sí, otras veces hay cosas que cambiaria

Juan Xavier: cuando tenga uno nuevamente podre decirles

Estefanía: En gran parte sí, pero hay excepciones

Viviana: Si, muy satisfecha

Santiago: bastante contento con mi seguro

David: Claro que sí, hasta lo recomendaría

Antonio: Si, buena cobertura

Moderador: ¿Cómo es el trato del personal que atiende en la empresa de seguros y el afiliado?

Juan Xavier: Lo que he podido percibir, bastante bueno

Estefanía: Regular, una vez tuve que visitar la matriz para hacer una consulta sobre coberturas y la verdad tuve una discusión muy fuerte con una de las personas que tenía que ayudarme a a solucionar peor siendo ella una alta

ejecutiva de la empresa, pero sinceramente su tono era un poco arrogante y no buscaba ayudarme con una solución más bien, era simplemente esperar pero sin un tope ni fecha, y por ahí empezó la discusión donde nos alzamos un poco la voz, no me gustaría pasar de nuevo por eso sinceramente

Gran mayoría: En general todos hemos visto una atención muy buena en las empresas con las que tenemos relaciones comerciales como afiliadas.

Moderador: ¿Sientes que te dicen la verdad en todo?

Pamela: Si, aunque hay veces que siento que no saben que responderme

Juan Xavier: cuando he consultado creo que si

Estefanía: Si absolutamente todo, siempre insisto

Viviana: claro que sí, espero que sea así, ya que estamos confiando

Antonio: Si, igual todo lo pido por escrito para que quede constancia y evitarme mal entendidos.

Moderador: Como ves el mercado de seguros médicos en el Ecuador

Melissa: Se nota un mercado en bastante crecimiento, ya que cada vez las personas se enfocan en prevenir situaciones medicas

Pablo: noto que es un mercado que mueve mucho dinero y cada vez hay más competencias, las empresas se enfocan en ofrecer cosas distintas para así lograr cambios en las empresas.

David: El nicho de seguros de salud en el Ecuador cada vez es más amplio, se extiende a las necesidades nuevas del mercado, es importante recordar que las empresas deben actualizarse en cuestiones de precios y ser competitivas para así no quede excluidas a futura.

Antonio: Se puede ver que el mercado en Ecuador es bastante limitado por la economía, es por esta razón que la gran mayoría de personas usan el IEES esto significa que están acostumbrados a un sistema medico masivo de tipo estatal, pero considero que a futuro si hubiesen planes corporativos más completos las personas podrían escoger entre un seguro privado y uno público y así poder lograr un cuadro comparativo.

Moderador: ¿Si pudieras cambiarte sin perder beneficios de inclusiones lo harías?

Melissa: La verdad estoy contenta con mi seguro de salud, no me ha fallado

Pablo: No soy mucho de cambiarme a cada momento de seguro

Pamela: Solo si es algo que realmente vale la pena

Juan Xavier: Si tuviera que hacerlo y es más barato seguramente lo haría

Estefanía: Si los beneficios son los mismo, la cobertura igual seguramente me cambiaria si es algo mejor

Viviana: Para algo mejor tendría que analizar punto por punto

Santiago: Creo que es importante ver el contrato y las diferencias que existen, el seguro de salud con cada cambio puede variar y no quiero perjudicarme en absoluto por este asunto

David: No se no creo que lo haría, estoy seguro con el que tengo y me siento tranquilo

Antonio: El corporativo que tengo es full y tiene todo lo que necesito, no me cambiaria

Análisis Focus Group

Las personas que asistieron al Focus Group , nos permitieron entender todas las dudas y molestias que han tenido a través del tiempo con las empresas de medicina privada, las personas muestran descontentos en ciertas áreas específicas, como son los valores y deducibles, sin embargo por otro lado existe el peso de haber sido efectivo el uso de seguro en cierto momento, se puede notar que las personas valoran mucho la realidad que les haya cubierto y que el seguro en muchas ocasiones ha estado ahí para ellos, es importante escuchar las necesidades y molestias para saber que necesita este público objetivo, dado sus edades son muy sensibles al cambio brusco e precios, son relativamente nuevos en este mercado de seguros privados, muchos ha visto el cambio que los padres les pagaban el seguro, ahora ellos deben trabajar y pagarse su propio seguro, muchas personas tienen familias y quieren planes que sean pensados en todos sus integrantes, a lo cuales puedan acogerse proteger a sus seres queridos, sin embargo piden a los seguros más cada vez, que se actualicen y incrementen coberturas, que sean de beneficios para

todos, no solo el incremento del valor anual al momento de renovar la póliza.

Entrevistas a profundidad

Nos encontramos en un centro comercial con el Ing. Mauricio Neira Anda, afiliado a un seguro médico privado particular para contarnos su experiencia

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?

Es un pull empresarial que le dan a mi esposa, yo estoy aproximadamente hace 6 meses

2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?

Me cubre lo mismo y me sale más económico, al ser un plan empresarial

3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?

Si los he utilizado para accidentes menores que he tenido, entrego las facturas y me hace reembolso

4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?

Si vale la pena, más que nada cuando el seguro los cubre al 100%, muchas veces no te cubren todo, por ejemplo en una operación n te cubre más de 5 bisturíes, eso si me llamo un poco la atención cuando lo vi peor ya pues

5.- ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?

Dependiendo de lo que incluya el seguro, no me parece muy caros, pero si alguien quiere un seguro para accidentes pagar \$120 si me parece caro, no es que por la edad vale el seguro, no se medió raro el tema, en todo caso me pareció caro y por eso estoy en el seguro actual

6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?

Me cambiaría siempre y cuando tenga la misma cobertura por el mismo valor, o mejor cobertura por el mismo valor

7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?

Sí, me negaron la cobertura en una operación en un bisturí, me dijeron que no pagaban y no me dieron el alta del hospital por \$3

8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las personas?

Deberían de tener acceso todas las personas para que así haya mayor competencia con el hospital del IEES, y así este no sea una obligación ya que

es un descuento del seguro, yo para entrar a un trabajo no debería estar afiliado al IEES, sino un seguro aparte vigente por un año

9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?

Año a año

10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?

Si lo recomendaría al 100% personal muy capaz

11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?

Trataría de hacer un esfuerzo por mantenerlo

12. - ¿Cómo calificarías al personal/bróker que te atiende en la empresa de seguros médico?

Si entrego mal un papel no creo que están ahí pendiente, no hay un correcto seguimiento en decir que el proceso no está avanzando, sino que esperan que yo decida acercarme

13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

Si pienso que lo necesitan para avanzar

Entrevista

Nos reunimos con Daniella de Paulson, en su oficina para hacerle unas preguntas acerca de su experiencia con el seguro de salud Privado

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?

Tengo Best Doctors como hace 25 años

2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?

Porque mi mama lo tenía conmigo cuando era soltera, cuando me case continúe con el seguro

3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?

Si, lo utilice en una operación de mi hija en el año 1997

4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?

Si totalmente vale la pena, hace 21 años fueron casi USD 1 '000.000,00 y use el seguro

5. - ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?

Es un monto alto para mantener el seguro, peor cuando lo has usado te das cuenta que en verdad sirve, igual es difícil para todas las familias pagar mes

a mes. Pero vale la pena

6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?

No me cambiaría por que todos son iguales realmente, y por qué mis hijos tienen preexistencias entonces, no me cambiaria.

7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?

No, nunca me han negado una cobertura.

8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las personas?

Si creo que todos deberían tener acceso a este seguro.

9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?

Son automáticas. Las condiciones de renovación son enviadas un mes antes del vencimiento, y, a menos que no quiera renovar por "x" motivo, las pólizas son renovadas de manera inmediata.

10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?

Si, por que ya lo use, pero para i si vale, muchas personas son incrédulas pero para mí si vale por experiencia

11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?

No, por lo menos viviendo en Ecuador no

12. - ¿Cómo calificarías al personal/bróker que te atiende en la empresa de seguros médico?

Es lo más importante tener un buen bróker que haga todo lo que tiene que hacer

13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

No, no creo que haya seguimientos en nada de eso.

Entrevista

Nos reunimos con María José Franco, en su oficina para hacerle unas preguntas acerca de su experiencia con el seguro de salud Privado

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?

Tengo un seguro médico Internacional Vumi antes Best Doctors, dese hace 4 años

2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?

Porque la cobertura que tenia

3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?

Nunca lo he utilizado

4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?

No he utilizado el seguro

5. - ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?

Yo pago anual y creo que están bien los valores

6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?

No me cambiaría, ya me cambie y tengo maternidad

7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?

Nunca me han negado la cobertura

8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las personas?

Los que lo pagan si

9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?

Anuales

10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?

Si

11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?

Si no queda más opción, pero si puedo dejar otras cosas seguiría con el seguro

12. - ¿Cómo calificarías al personal/bróker que te atiende en la empresa de seguros médico?

Muy bueno

13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

No lo se

Entrevista

Nos reunimos con Joanna Lovo, en su oficina para hacerle unas preguntas acerca de su experiencia con el seguro de salud Privado

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?

Tengo el seguro desde 2016, cuando me case, es internacional, lo escogí porque es

2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?

Porque la cobertura era bastante, y el tema de maternidad era muy bueno

3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?

Si, por citas médicas en maternidad

4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?

Si totalmente vale la pena, lo malo es los reembolsos

5. - ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?

Son cantidades pagables, porque es salud

6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?

Sí, me cambie a finales de año pasado

7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?

No, nunca me han negado una cobertura.

8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las personas?

Si, deberían poder tener todas las personas acceso

9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?

Una vez al año, cambia la forma de pago si quieres

10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?

No lo he utilizado todavía el nuevo seguro

11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?

No, dejaría de pagar otras cosas pero el seguro médico no

12. - ¿Cómo calificarías al personal/broker que te atiende en la empresa de seguros médico?

No lo he utilizado

13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

No lo se

Entrevista

Nos reunimos con el Sr. Andrés Ayala Guzmán, en su oficina para hacerle

unas preguntas acerca de su experiencia con el seguro de salud Privado

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?

Cuento con seguro médico local e internacional. Seguro médico local con BMI hace 4 años y seguro internacional con Bupa hace 3 años.

2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?

Ambas compañías son internacionales, de gran prestigio y trayectoria internacional. Las considero muy especializadas en las coberturas que ofrecen en comparación al mercado, sobretodo en la atención.

3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?

Si, únicamente el plan local. Algunas enfermedades comunes y una operación por una lesión.

4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?

Valen la pena, sin duda. Me da mucha tranquilidad saber que el día que sufra de alguna enfermedad o una lesión de severidad, tengo el respaldo que estos gastos serán cubiertos. Cubrir de manera personal una operación u enfermedad que superen los USD\$ 100.000,00 (por ejemplo) no está al alcance de casi nadie. El seguro médico permite estar cubierto frente a dicho escenario.

5. - ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?

Pueden ser costosos (dependiendo del seguro o plan contratado), incluso hasta tedioso pagarlos. En el mercado ecuatoriano son considerados valores “bajos” en comparación a los costos que manejan otros países, pero es un gasto que debe ser considerado igual de importante que el arriendo, la comida o la escuela de un hijo. Se debe cumplir sin falta.

6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?

No me cambiaría por 2 factores muy importantes: uno de ellos es la condición de preexistencia que las compañías de seguro consideran al momento de asegurarse. Tengo mi trayectoria con ellos y no veo la necesidad de cambiarme. El otro factor es el servicio. Soy testigo del buen servicio y buen trato de estas compañías.

7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?

No, nunca me han negado una cobertura.

8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las

personas?

Sin duda. Toda persona debería contar con un seguro. Lamentablemente, las condiciones económicas de muchos ciudadanos no son buenas, y únicamente tienen el IESS (que ofrece un servicio estándar) o no tienen seguro. Los costos son elevados, y desafortunadamente no se encuentran al alcance de todos los ciudadanos.

9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?

Son automáticas. Las condiciones de renovación son enviadas un mes antes del vencimiento, y, a menos que no quiera renovar por "x" motivo, las pólizas son renovadas de manera inmediata.

10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?

Si, lo recomiendo sin ninguna duda.

11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?

No, no dejaría mi seguro médico por ningún motivo. El seguro público ha mejorado mucho en los últimos años, sin duda. Pero un seguro médico privado tiene acceso a mejores beneficios y/o facilidades en las clínicas, sobre todo los convenios que mantienen. El día de mañana, el seguro público puede sufrir de muchos cambios (como constantemente ocurren en nuestro país) y no me sentiría en absoluto tranquilo si algo ocurre a mi o mi familia. Es mejor evitar este escenario.

12. - ¿Cómo calificarías al personal/broquer que te atiende en la empresa de seguros médico?

Los calificaría como muy eficientes y profesionales.

13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

Si. Las normativas de las superintendencias de compañías, valores, bancos y seguros hacen evaluaciones a estos factores. Las compañías de seguro están forzadas a realizar constante recordatorios con el fin de "finiquitar" un reclamo, y puede traerles problemas tener una cartera de reclamos pendientes o reservas abiertas que perduren por mucho tiempo.

Entrevista Dra. Fabiana Duran P.

Hoy martes 15 de enero a las 10:30 Am visitamos a la Dra. Fabiana Duran

Polit, en su consultorio médico dentro de un banco local, ubicado en el centro de la ciudad de Guayaquil, nos recibe muy cordialmente. La Dra. Duran nos va a contar un poco su experiencia con los seguros médicos privados.

Mi seguro es con la empresa Best Doctors, y lo tengo desde hace 30 años aproximadamente, En realidad en un principio yo no escogí el seguro, fueron mis padres debido a que cubría una amplia gama de situaciones médicas y les pareció el más completo en esa época, en relación a cualquier otro seguro en el mercado.

Actualmente si lo he escogido yo año a año en las renovaciones, porque me parece que es un muy buen seguro médico privado. Si he usado el seguro médico, en el año 2016 di a luz a mellizos y fue la primera vez que realmente le di uso. Mi esposo y yo viajamos a EE.UU, ya que al ser embarazo múltiple es considerado embarazo de alto riesgo, esta fue la principal razón.

En realidad todo estaba muy bien, hubo complicaciones cuando uno de mis hijos, el niño sufrió de un tipo de problema respiratorio, y reflujo lo cual no le permitía estar tranquilo y tener una respiración normal y se ponía de un color morado por la falta de oxigenación, debido a esta razón mi hijo hombre entro en una complicación médica de cuidados intensivos neonatales, lo cual activo algo que se conoce como una alerta que permite que mi seguro cubra las complicaciones, ya que esto no estaba previsto a suceder. Por otro lado mi hija estaba bien.

Toda este proceso duro varias semanas de cuidados, y muchos exámenes cuando le permitirían salir del hospital, aun así teníamos citas médicas programas fuera del Hospital que fueron enviadas por el grupo médico, todas estas citas, fueron cubiertas por el seguro debido a que nacen de un cliente asegurado con la póliza vigente.

En lo personal creo que vale totalmente la pena, me sentí bendecida que fue un buen parto, y que el seguro pudo atender todo lo que era su responsabilidad, en realidad haber dado uso al seguro me dio una sensación de paz y seguridad de que contaba con apoyo. Es sumamente necesario tener un seguro privado, ya que se puede definir que el tener un seguro en casos de emergencias te permite pensar con mayor claridad y en el fondo sabes que

estas respaldada ya que el agente bróker del seguro debe estar ahí listo para ayudarte.

Pienso que los valores están sujetos de acuerdo al tipo de plan que cada persona escoja, todos los planes son diferentes algunos con mayores coberturas, en lo personal el valor que yo pago mensualmente me parece alto, pero tengo una cobertura de 5 USD millones de Dólares, el cual creo que es el adecuado para mí.

Sinceramente creo que jamás me cambiaría de seguro ya que me ha funcionado muy bien, tengo total confianza con mi bróker y lo más importante es que he podido ver cómo funciona y todo lo que realmente cubre en una situación médica de emergencia que es cuando los valores ya se escapan de las manos.

En realidad jamás me han negado nada, gracias a Dios tampoco he tenido que pedirlo, lo que si me quedo claro que por ejemplo: una prótesis jamás cubrirá, ya que una prótesis se tiene que cambiar cada cierto tiempo, por lo tanto el seguro no lo cubre ya que será recurrente en cierto plazo.

Pienso que si un seguro médico privado si deben de tenerlo todas personas, ya que es un beneficio para cualquier imprevisto, seguramente hay unos que son más altos pero debe de existir un seguro que tenga una gran cobertura a un precio regular, siempre el trato de un servicio privado es distinto a uno público en mi opinión.

Mis renovaciones son semestrales, a veces hay ciertos cambios de cosas que puede ir variando con el tiempo, o ciertas cosas que van agregándose al contrato, así mismo su precio, pero todo esto es notificado antes de pagarlo y queda a decisión de cada persona si renueva un contrato o no, pienso que si sería bueno que se fije una tarifa pero entiendo que existan cambios leves debido al tipo de negocio y el mercado lo pide.

Si definitivamente lo recomendaría, pienso que en los últimos años los seguros médicos en el país ha tenido una pausa talvez por cambios políticos o recesiones económicas, como ha sido los cambios de gobierno aumento y reducción del IVA, todos estos factores muchas veces no permiten que las

personas puedan destinar un rubro a seguros de salud, ya que tienen otras necesidades que cubrir.

Creo que mientras trabaje y tengas mis ingresos no dejaría mi seguro médico privado, ya que es mi salud y de mi familia, no digo que el seguro público sea malo pero me gusta tener la atención que merece mi salud. El personal que atiende los requerimientos la verdad es muy atento y pendiente, siempre dispuestos a buscar solucionar los problemas o por lo menos guiarme hacia donde van mis consultas y necesidades. Pienso que el deber del bróker seguro de salud es verificar que se cumpla todo lo que está en el contrato y estar pendiente del seguimiento que necesite el caso de su asegurado.

Con estas preguntas que fueron respondidas por la Dra. Duran terminamos la entrevista a las 11:30 Am, y al mismo tiempo agradeciéndole por habernos atendido y comentado con sinceridad toda su experiencia con su seguro médico privado, nos retiramos ya que la Dra. Está esperando a unos pacientes.

Conclusiones y Futuras líneas de Investigación

Recomendaciones

De acuerdo al estudio realizado, he podido analizar diferentes puntos de vista acerca de cómo se manejan los seguros de salud privados, siendo un tema bastante complejo y con variaciones es importante estudiarlo constante a fondo, una de las razones es porque el seguro evoluciona y las necesidades de las personas cambian a través del tiempo, actualmente el mercado Ecuatoriano cuenta con el seguro estatal.

Es importante tener otro seguro que tenga cobertura para otro tipo de casos, estar preparado para cualquier situación es lo más recomendable, es importante saber que las familias buscan el seguro sea por la maternidad, o para operaciones específicas, o temas crónicos, sin embargo la salud de las personas también varían con el tiempo y de acuerdo al estilo de vida que este lleve. Por esta razón debemos asegurar que nuestro esfuerzo y nuestro trabajo no lo perdamos en un instante por el hecho de no tener un seguro vigente para emergencias.

Muchas personas tienen que buscar dinero de donde sea en temas de urgencia y esto significa destruir años de trabajo en un día, simplemente por una mala planificación o estar prevenido, es responsabilidad de la familia actuar inteligente, saber que a pesar de que no ha tenido necesidad de usarlo realmente nunca se sabe hasta que pase.

El usuario en general se ve satisfecho porque su atención es más personalizada y detallada, sin embargo siempre puede mejorar mas esta situación, el seguro puede idearse planes con beneficios específicos de su plan y así diferenciarse del resto de seguros privados en el mercado, lo más común de ellos es diferenciarse por el tipo de convenio que este mantenga con la red de hospitales, las personas afiliadas valoran mucho el hecho que hayan especialistas en todo tipo de área.

Uno de los temas más importante es la selección de un bróker este permitirá que todo lo que se haga o se diga en un seguro, el asegurado pueda entenderlo y sepa sus beneficios y obligaciones, sería como el abogado del asegurado y el único que va a permitir abogar por este, este estudio tiene como fin crear una guía sobre la situación médica que viven muchas personas que pagan su seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil

Anexos

Formatos de la investigación

FORMATO DE LA ENCUESTA

Sexo: M F

Ocupación: Estudiante

Profesional

Empresario

Ama de casa Otros _____

Usted tiene un seguro de salud privado?

Si No

Hace cuánto tiempo cuenta con un seguro de salud privado? Señale una opción:

Hace pocos meses

más de 6 años

Más de dos años

más de 10 años

De las siguientes opciones a continuación señale porque usted mantiene un seguro privado

Medicina Preventiva

aparatoología de último nivel

Seguro personalizado

Cobertura Internacional

Rapidez

Otros __

Ha usado su seguro médico privado alguna vez?

Si no

¿Cómo considera usted el servicio que le ofrece su empresa de salud? Por favor encierre

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

**Cuál de estos nombres es más común para usted en la rama de seguro médico?
Señale 1 opción.**

Salud S.A.
Humana

Best Doctors Ecuasanitas
Otros: _

BMI

Ordene los siguientes atributos del 1 al 4, donde 1 es de mayor importancia y 4 de menor

Importancia:

Cobertura

Especialidades

Atención al Cliente

Precio

Cuanto estaría dispuesto a pagar mensualmente por su seguro médico privado?

\$50 - \$150 \$150 - \$250.00 \$250.00 - \$350.00

Más de \$350.00

¿Si pudiera cambiar algún aspecto en su seguro de salud cual sería? Señale 2 opciones:

Cobertura Sin copago

Deducible Exclusiones

Reembolso Carencias

Otros_

Sobre el trato de la empresa con el afiliado que aspectos usted considera indispensable? Señale 2 opciones

Atención personalizada

asistencia

Resolución de conflictos

Seguimiento al caso

Honestidad

Otros: _____

Quien influye en su decisión de afiliación a un seguro de salud? Señales 2 opciones:

Familia Amigos

Pareja Por experiencia

Internet Medios

Otros__

Que es lo primero que se viene a su mente cuando escucha Seguro De salud privado

Guía de preguntas para Focus group.

¿Qué creen que es importante tener para cualquier situación médica que pudiera ocurrirnos?

¿Qué tipo de seguro médico ustedes tienen?

¿Qué empresas aseguradoras ustedes conocen?

¿Alguna vez has hecho uso de tu seguro médico?

¿Qué impresión te da cuando te pones en contacto con tu agente de seguros médicos?

¿te sientes informado para todo tipo situación?

¿Qué te gustaría que tu seguro de salud privado tenga que no tiene actualmente?

¿Qué piensas de los deducibles del seguro?

¿Qué valor estarías dispuesto a pagar mensualmente por un seguro de salud?

¿Si hubiera una charla informativa sobre tu seguro asistirías?

¿Quién te motivo en un inicio a tener un seguro de salud privado?

¿Cuáles crees que son las diferencias entre seguros privados?

¿Ustedes creen que la cantidad que se paga mensualmente vale la pena en relación beneficio?

¿Usted cree que tener un seguro de salud privado es una necesidad o lujo?

¿Si hay algo que le molesta como se lo haría saber a su empresa?

¿Se sienten satisfechos en general?

¿Cómo es el trato empleados de la empresa y el afiliado?

¿Sientes que te dicen la verdad en todo?

Como ves el mercado de seguros médicos en el Ecuador

Si pudieras cambiarte sin perder beneficios de inclusiones lo harías?

Formato de entrevista.

1. - ¿Qué tipo de seguro tiene y desde hace cuánto tiempo?
2. - ¿Por qué decidió escoger este seguro en relación con los otros?
3. - ¿Alguna vez has utilizado los servicios médicos del seguro?
4. - ¿Cómo te has sentido después de usar sus servicios, crees que valen la pena?
5. - ¿Cuál es su opinión sobre los valores que se cobran mensualmente?
6. - ¿Te cambiarías alguna vez de seguro?
7. - ¿Alguna vez te han negado una cobertura?
8. - ¿Crees que el seguro médico privado debe tener acceso a todas las personas?
9. - ¿Cómo son las renovaciones de su póliza de seguro médico?
10. - ¿Recomiendas tu seguro médico?
11. - ¿Si tuvieras que limitarte económicamente, dejarías el seguro privado por uno público?
12. - ¿Cómo calificarías al personal/broker que te atiende en la empresa de seguros médico?
13. - ¿Crees que existe un seguimiento con el fin de buscar soluciones a los casos de sus asegurados o no?

Referencias Bibliográficas

- Fernández Nogales Angel (2004) *Investigación y técnicas de Mercado –Magala España*
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- INEC, 2011. *Encuesta de estratificación del nivel socioeconómico NSE 2011*. Ecuador: Ecuadorencifras.gob.ec Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web->
- INEC, 2010. *Guayaquil cifra a cifra*. Recuperado de: Ecu
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico*. México: Pearson.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2006). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. México: McGraw-Hill.
- Ruiz OlaBuenaga Jose Ignacio 2012(Metodología de la investigación cualitativa) Universidad de Deusto Bilbao - España



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Zunino Ramírez Daniel Marcelo** con C.C: # **0919723684** autor/a del **componente práctico del examen complejo: Análisis del comportamiento del uso de un seguro médico privado en personas de 25 a 34 años de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Ingeniero en Marketing** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **18 de marzo del 2019**

f. _____

Nombre: **Zunino Ramírez Daniel Marcelo**

C.C: **0919723684**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del comportamiento del uso de un seguro médico privado en personas de 25 a 34 años de la parroquia Tarqui en la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Daniel Marcelo Zunino Ramirez		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Mendoza Villavicencio Christian Ronny.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Marketing		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Marketing		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de marzo del 2019	No. DE PÁGINAS:	50
ÁREAS TEMÁTICAS:	Economico, cultural, sociedad		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Seguros privados ecuador salud Guayaquil economía		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Este estudio permite analizar el comportamiento de las personas, que utilizan un seguro médico privado en la ciudad de Guayaquil, lo cual permite analizar nuevas tendencias, estilos de consumo de seguros médicos, conocer si están satisfechos y saber que buscan las personas que contratan dichos servicios. Es importante analizar los cambios que los seguros van realizando medidas de cambios, el precio y los servicios que cada seguro ofrece son argumento básicos para poder lograr un análisis en los factores que afectan en la toma de decisión de los seguros médicos, Considerar los cambios que ocurre en el entorno económico del país.</p> <p>Se analizan por medio de encuestas y trabajos de observación de tipo cualitativos y cuantitativos que permiten conocer cuál es el grupo objetivo indicado para poder lograr crear planes ideales en seguros médicos, la investigación nos permite ser útil para empresas públicas y privadas.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4	E-mail: daniel.zunino@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Samaniego López Jaime Moises		
	Teléfono: +593-4-2206953		
	E-mail: Jaime.samaniego@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			