

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:**

**Análisis para la Propuesta de un Plan Piloto que Contribuya  
al Perfeccionamiento del Sistema del Seguro Obligatorio de  
Accidentes de Tránsito SOAT en la ciudad de Guayaquil**

**AUTORA:**

**Guevara Palacios, Cristina Pamela**

**Trabajo de Titulación**

**Previo a la Obtención del Título de:**

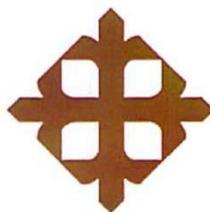
**INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTOR:**

**Eco. Mogollón Claudett, Michel Ildfonso, MBA.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACUTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Srta. Cristina Pamela Guevara Palacios**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**.

**TUTOR**

  
\_\_\_\_\_  
Eco. Michel Mogollón Claudett, MBA.

**REVISORES**

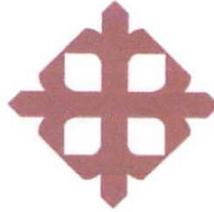
  
\_\_\_\_\_  
Eco. Manuel Granda Dávila MSc.

  
\_\_\_\_\_  
Arq. Guillermo Vizcaíno Ronquillo MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Alfredo Govea Maridueña

Guayaquil, a los 26 días del mes de Mayo del año 2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACUTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cristina Pamela Guevara Palacios**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “**Análisis para la Propuesta de un Plan Piloto que Contribuya al Perfeccionamiento del Sistema del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT en la ciudad de Guayaquil**” previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

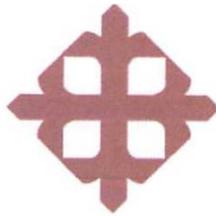
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 26 días del mes de Mayo del año 2014

LA AUTORA

---

Cristina Pamela Guevara Palacios



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACUTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Cristina Pamela Guevara Palacios**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Análisis para la Propuesta de un Plan Piloto que Contribuya al Perfeccionamiento del Sistema del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT en la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de Mayo del año 2014**

LA AUTORA

Cristina Pamela Guevara Palacios

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente gracias a Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida y bendecirme cada día.

Mi eterno agradecimiento a cada uno de los miembros de mi familia: mis padres, abuelitos, tías, tíos, primos y primas que, incluso desde lejos, de una u otra manera contribuyeron en mi formación, a ustedes les debo lo que soy y lo que he logrado.

No puedo dejar de agradecer a los pilares fundamentales para la realización de esta tesis: a mi tutor por su paciencia y dedicación, pero sobretodo a mi querido jefe, pero más que todo amigo: Roberto que siempre estuvo presto a ayudarme en todo lo que podía. Sin ustedes simplemente esto no hubiese podido materializarse.

Finalmente, gracias a mis queridos amigos: María José, Katty, Gissela, Moli y William por haber tenido siempre palabras de aliento en los momentos en los que parecía que nunca terminaría.

Gracias infinitas a todos, esto no hubiese sido posible sin la ayuda de cada uno de ustedes.

Cristina

## **DEDICATORIA**

Para ustedes abuelitas: Olguita y Rosita, con mucho cariño. Gracias por su infinito amor y cuidados.

Cristina

## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
MARCO HISTÓRICO.....	1
MARCO CONTEXTUAL .....	3
ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	7
DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	7
DELIMITACIÓN TEÓRICA .....	7
JUSTIFICACIÓN.....	8
JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	8
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	9
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	10
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	10
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
PREGUNTA CIENTÍFICA.....	11
PREGUNTAS ESPECÍFICAS.....	11
OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
HIPÓTESIS.....	12
HIPÓTESIS GENERAL.....	12
HIPÓTESIS NULA .....	12
HIPÓTESIS ALTERNATIVAS.....	13
VARIABLE INDEPENDIENTE .....	13
VARIABLES DEPENDIENTES.....	13
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	14
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	15

DISEÑO METODOLÓGICO .....	16
TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	16
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	18
UNIVERSO Y MUESTRA .....	19
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>21</b>
MARCO TEÓRICO .....	21
ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO .....	21
PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA ESM .....	23
PRINCIPIOS ECONÓMICOS DE LA ESM .....	25
LOS SEGUROS OBLIGATORIOS DE ACCIDENTES EN LA ESM.....	26
MARCO CONCEPTUAL .....	26
MARCO REFERENCIAL .....	28
EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS SEGUROS .....	30
MARCO LEGAL.....	35
GENERALIDADES DEL SOAT.....	36
¿CÓMO OPERA EL SOAT?.....	38
COBERTURAS DEL SOAT .....	40
INTERVINIENTES.....	41
TARIFAS DEL SOAT.....	42
EL FONDO DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (FONSAT).....	42
FINANCIAMIENTO DEL FONSAT.....	43
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>45</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>45</b>
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
ÍNDICE DE MÉTODOS.....	46

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADAS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	46
OBSERVACIÓN .....	47
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.....	48
ENTREVISTA .....	51
ENCUESTA .....	60
ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL .....	78
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>80</b>
<b>PROPUESTA Y VALIDACIÓN .....</b>	<b>80</b>
LA PROPUESTA .....	80
TÍTULO.....	80
JUSTIFICACIÓN.....	80
OBJETIVO .....	81
FACTIBILIDAD DE APLICACION.....	81
DESCRIPCIÓN.....	82
FORMAS DE SEGUIMIENTO .....	84
CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES .....	85
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXOS.....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:</b> SINIESTROS, LESIONADOS Y FALLECIDOS TOTALES A NIVEL NACIONAL 2012-2013 .....	3
<b>TABLA 2:</b> PRINCIPALES CAUSAS DE MUERTE EN EL ECUADOR .....	4
<b>TABLA 3:</b> COMPAÑÍAS ASEGURADORAS AUTORIZADAS A EMITIR SOAT.....	38
<b>TABLA 4:</b> MONTOS CUBIERTOS POR EL SOAT .....	40
<b>TABLA 5:</b> CRONOGRAMA DE OBSERVACIÓN .....	47
<b>TABLA 6:</b> MUERTES POR ACCIDENTES DE TRÁNSITO .....	49
<b>TABLA 7:</b> PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DE LAS PRIMAS SOAT .....	50
<b>TABLA 8:</b> CONDUCTORES Y NO CONDUCTORES ENCUESTADOS.....	61
<b>TABLA 9:</b> NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SOAT EN LOS ENCUESTADOS.....	62
<b>TABLA 10:</b> QUÉ ES EL SOAT PARA LOS ECUATORIANOS.....	63
<b>TABLA 11:</b> BENEFICIARIOS DEL SOAT SEGÚN LOS CONOCEDORES DEL SOAT .....	64
<b>TABLA 12:</b> TIPO DE GASTOS CUBIERTOS POR EL SOAT.....	65
<b>TABLA 13:</b> CONOCIMIENTO RESPECTO A LOS MONTOS DE COBERTURA.. .....	66
<b>TABLA 14:</b> CONOCIMIENTO DEL FONSAT .....	67
<b>TABLA 15:</b> IMPORTANCIA DEL SOAT PARA LA CIUDADANÍA.....	68
<b>TABLA 16:</b> NÚMERO DE CASOS APLICABLES AL SOAT CONOCIDOS POR LOS ENCUESTADOS.....	69
<b>TABLA 17:</b> TIPO DE VÍCTIMAS CONOCIDAS POR LOS ENCUESTADOS.....	70

<b>TABLA 18:</b> CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS CENTROS DE SALUD DE PARTICIPAR EN EL SISTEMA SOAT.....	71
<b>TABLA 19:</b> USO DE LAS INDEMNIZACIONES POR MUERTE E INCAPACIDAD .....	72
<b>TABLA 20:</b> MOTIVOS POR LOS CUALES LAS VÍCTIMAS NO ACCEDIERON A INDEMNIZACIONES POR MUERTE E INCAPACIDAD..	73
<b>TABLA 21:</b> OPINIÓN RESPECTO A LA EFICIENCIA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SOAT.....	74
<b>TABLA 22:</b> MEJORAS SUGERIDAS PARA EL SOAT .....	75
<b>TABLA 23:</b> MEJORES MEDIOS DE DIFUSIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS.....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1:</b> FINANCIAMIENTO DEL FONSAT .....	44
<b>GRÁFICO 2:</b> PORCENTAJE DE MUERTES POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO.....	49
<b>GRÁFICO 3:</b> RENDIMIENTO DE LAS RECAUDACIONES DEL SOAT.....	50
<b>GRÁFICO 4:</b> NÚMERO DE CONDUCTORES Y NO CONDUCTORES ENCUESTADOS.....	60
<b>GRÁFICO 5:</b> NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SOAT EN LOS ENCUESTADOS.....	62
<b>GRÁFICO 6:</b> QUÉ ES EL SOAT PARA LOS ECUATORIANOS .....	63
<b>GRÁFICO 7:</b> BENEFICIARIOS DEL SOAT SEGÚN LOS CONOCEDORES DEL SOAT .....	64
<b>GRÁFICO 8:</b> TIPO DE GASTOS CUBIERTOS POR EL SOAT .....	65
<b>GRÁFICO 9:</b> CONOCIMIENTO RESPECTO A LOS MONTOS DE COBERTURA .....	66
<b>GRÁFICO 10:</b> CONOCIMIENTO DEL FONSAT.....	67
<b>GRÁFICO 11:</b> IMPORTANCIA DEL SOAT PARA LA CIUDADANÍA.....	68
<b>GRÁFICO 12:</b> NÚMERO DE CASOS APLICABLES AL SOAT CONOCIDOS POR LOS ENCUESTADOS.....	69
<b>GRÁFICO 13:</b> TIPO DE VÍCTIMAS CONOCIDAS POR LOS ENCUESTADOS.....	70
<b>GRÁFICO 14:</b> CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS CENTROS DE SALUD DE PARTICIPAR EN EL SISTEMA SOAT .....	71
<b>GRÁFICO 15:</b> USO DE LAS INDEMNIZACIONES POR MUERTE E INCAPACIDAD .....	72
<b>GRÁFICO 16:</b> MOTIVOS POR LOS CUALES LAS VÍCTIMAS NO ACCEDIERON A INDEMNIZACIONES POR MUERTE E INCAPACIDAD..	73

<b>GRÁFICO 17:</b> OPINIÓN RESPECTO A LA EFICIENCIA DEL FUNCIONAMIENTO DEL SOAT.....	74
<b>GRÁFICO 18:</b> MEJORAS SUGERIDAS PARA EL SOAT .....	75
<b>GRÁFICO 19:</b> MEJORES MEDIOS DE DIFUSIÓN SEGÚN LOS ENCUESTADOS.....	76

## RESUMEN

Uno de los principales objetivos del presente trabajo de investigación fue el de analizar y comprobar la labor realizada por el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) para así demostrar que se trata de una excelente herramienta de ayuda a la comunidad y con mucho más por ofrecer.

El presente estudio inició como un análisis del impacto social del SOAT en la ciudadanía, sin embargo gracias al análisis que se pudo realizar durante la investigación, se pudo constatar que la idea del SOAT es mucho más completa y tiene un grandísimo potencial de ayuda social del que seguramente un ciudadano común y corriente tal vez no tendría claro.

Luego de analizar la gestión y desarrollo del SOAT desde su creación, así como pudo evidenciarse el efecto positivo que ha tenido en la ciudadanía, también fue posible corroborar que el sistema aún puede perfeccionarse para llegar a ser mucho más eficiente de lo que es hasta el momento, por lo que se consideró en ir un poco más allá y tratar de proponer una manera de corregir ciertas falencias detectadas que de ser consideradas podrían contribuir a que el SOAT mejore su gestión y eficiencia, contribuyendo de esta manera al bienestar común.

La presente investigación será útil para quienes deseen saber cómo el SOAT contribuye al bienestar de los ecuatorianos y cómo los seguros en general tienen el potencial de contribuir mucho más por Buen Vivir de los ecuatorianos.

(Palabras clave: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, bienestar social, plan, propuesta, perfeccionamiento, Buen Vivir)

## **ABSTRACT**

One of the main objectives of this research was to analyze and verify the performance of the compulsory traffic accident insurance (SOAT) in order to show that it is an excellent tool for helping the community and still has much more to offer.

This study began as an analysis of the social impact of SOAT on people, however, thanks to the research performed during the investigation, it was found that the idea of SOAT is much more complete and has a great potential for social support that surely an ordinary citizen might not have been quite aware of.

After analyzing the management and development of SOAT since it was introduced and has been evidenced the positive effect it has had on the society; it was also possible to confirm that the system can still be improved to be much more efficient than it is now. Thus, it was considered to go a little further and try to propose a way to correct certain shortcomings detected, if taken into consideration, could promote SOAT development, contributing to the common welfare.

This research will be useful for those who want to know how SOAT increases all the Ecuadorians welfare and how insurance in general have the potential to contribute much more to the Good Living Plan of Ecuadorians.

(Key Words: insurance, improve, SOAT, welfare, Good Living Plan)

## RÉSUMÉ

L'un des principaux objectifs de cette recherche était d'analyser et vérifier le travail de l'assurance obligatoire des accidents de la route (SOAT), afin de montrer qu'il est un excellent outil pour aider la communauté et a bien plus encore pour offre.

Cette étude a commencé par une analyse de l'impact social du SOAT sur la citoyenneté, cependant, grâce à l'analyse qui a pu être réalisée au cours de l'enquête, il a été constaté que l'idée du SOAT est beaucoup plus complet et a un grand potentiel pour le soutien social et que sûrement un citoyen ordinaire pourrait ne pas le avoir clairement.

Après l'analyse de la gestion et du développement du SOAT depuis sa création et a été mis en évidence l' effet positif qu'il a eu sur le public , il a également été possible de confirmer que le système peut encore être amélioré pour être beaucoup plus efficace, de sorte qu'il a été jugé d'aller un peu plus loin et essayer de proposer un moyen de corriger certaines lacunes détectées si elles étaient considérées comme pourrait aider la SOAT améliorer la gestion et l'efficacité , contribuant ainsi au bien-être commun .

Cette recherche sera utile pour ceux qui veulent savoir comment la SOAT contribue au bien-être des Équatoriens et comment l'assurance en général ont le potentiel de contribuer beaucoup plus au Plan de la Bonne Vie des Équatoriens

(Mots clés: assurance, SOAT, Plan de la Bonne Vie)

## **INTRODUCCIÓN.**

### **CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **MARCO HISTÓRICO**

Desde el comienzo de los tiempos, el ser humano comprendió que vivir en sociedad era la mejor opción para enfrentar las diferentes amenazas del entorno a las que estaban expuestos constantemente, este principio de solidaridad en el que se apoyaban unos a otros fue el que se constituyó como uno de los primeros vestigios que dieron origen al seguro como medida de protección ante los riesgos sociales y naturales que amenazaban sus vidas.

Con la invención del automóvil en el siglo XIX, este medio de transporte ha ofrecido muchas ventajas como lo son la facilidad de transporte o viajar de un lugar a otro en poco tiempo, lo que hace de éste herramienta fundamental en nuestra vida cotidiana. Sin embargo, además de todos los beneficios que puede darnos un automóvil, también desde su invención trajo consigo los accidentes de tránsito que afectan a todos sin distinguir raza, religión o clase social.

La necesidad de un medio de transporte junto con el desarrollo constante de nuevas y más avanzadas tecnologías hace además que el crecimiento de la población de automóviles sea muy acelerado, aumentando así el riesgo de accidentes en las calles.

Así como lo comenta Gaviria (2011) los accidentes de tránsito han tenido gran importancia dentro de los factores de mortalidad alrededor del mundo, sobre todo en aquellos que se encuentran en vías de desarrollo y que tienen menor capacidad económica y exigencia de preparación para la

actividad de la conducción. Además tenemos que, según datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2012) aproximadamente 1.3 millones de personas en el mundo mueren cada año a causa de los accidentes de tránsito, siendo las principales víctimas los usuarios vulnerables de la vía pública, es decir, peatones, ciclistas y motociclistas. Nuestro país no está exento de las consecuencias positivas y negativas del uso de los automóviles, siendo quizás los accidentes de tránsito una de las más graves.

Los primeros intentos por dar solución a esta problemática se dieron en Europa Occidental, donde los gobiernos comenzaron a establecer seguros obligatorios en sus diferentes legislaciones como medida de protección y apoyo a cualquier persona que sea víctima de un accidente de tránsito.

Donati (1978, citado por Gaviria, R., 2011) resume los inicios del seguro obligatorio y relata que la primera esta región en establecer este tipo de seguro fue en Europa y para ser más específicos, fue Finlandia en 1925 la primera legislación en aplicarlos extendiéndose poco a poco a otros países de la región para luego seguir con el resto del mundo hasta llegar a América Latina.

El primer indicio de la aplicación de este tipo de medida en el Ecuador se dio cuando en el Registro Oficial No.1002 del 2 de agosto de 1996, en su artículo 140 establecía que la contratación de un seguro de responsabilidad civil contra terceros era obligatorio para las personas naturales o jurídicas propietarias de vehículos, a fin de cubrir los riesgos de posibles accidentes de tránsito e indemnizar a las víctimas, así como reparar la destrucción de bienes materiales ocasionados a terceros.

Sin embargo, a pesar de la iniciativa del gobierno de ese entonces, esta medida nunca se cumplió y no fue sino hasta más de 10 años después que finalmente se pudo materializar.

## MARCO CONTEXTUAL

Haciendo frente a la problemática social que generan los accidentes de tránsito, los gobiernos latinoamericanos han ido de a poco adoptando el concepto de seguro obligatorio en sus legislaciones, con pequeñas diferencias en los diferentes territorios pero siempre con el mismo objetivo social. Luego de varios años de análisis respecto al tema y de debates por parte de los legisladores, desde el 2008 Ecuador cuenta con su propio Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT).

Según las estadísticas presentadas por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT, 2014) en el año 2012 se registraron más de 20 000 accidentes de tránsito en el Ecuador, los que dejaron como resultado más de 17 000 víctimas: 15 915 con algún tipo de lesión y 2 042 fallecidos. Mientras que en el 2013, solo de enero a noviembre, ya se registró un incremento de más del 20% en comparación con el número total de accidentes de tránsito a nivel nacional del año anterior, dejando como saldo total 22 651 lesionados y 2 277 defunciones.

**Tabla 1: Siniestros, Lesionados y Fallecidos Totales a Nivel Nacional 2012-2013**

	2012	2013	Variación 2012-2013
<b>Siniestros</b>	20.367	24.759*	21,56%
<b>Lesionados</b>	15.915	22.651	42,32%
<b>Fallecidos</b>	2.042	2.277	11,51%

\* De enero a noviembre 2013

Fuente: Agencia Nacional de Tránsito (ANT)

Elaboración: Cristina Guevara

Los accidentes de transporte terrestre, según datos presentados por el instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2012) es una de las principales causas de muerte la población ecuatoriana ubicándose en el quinto lugar.

**Tabla 2: Principales Causas de Muerte en el Ecuador**

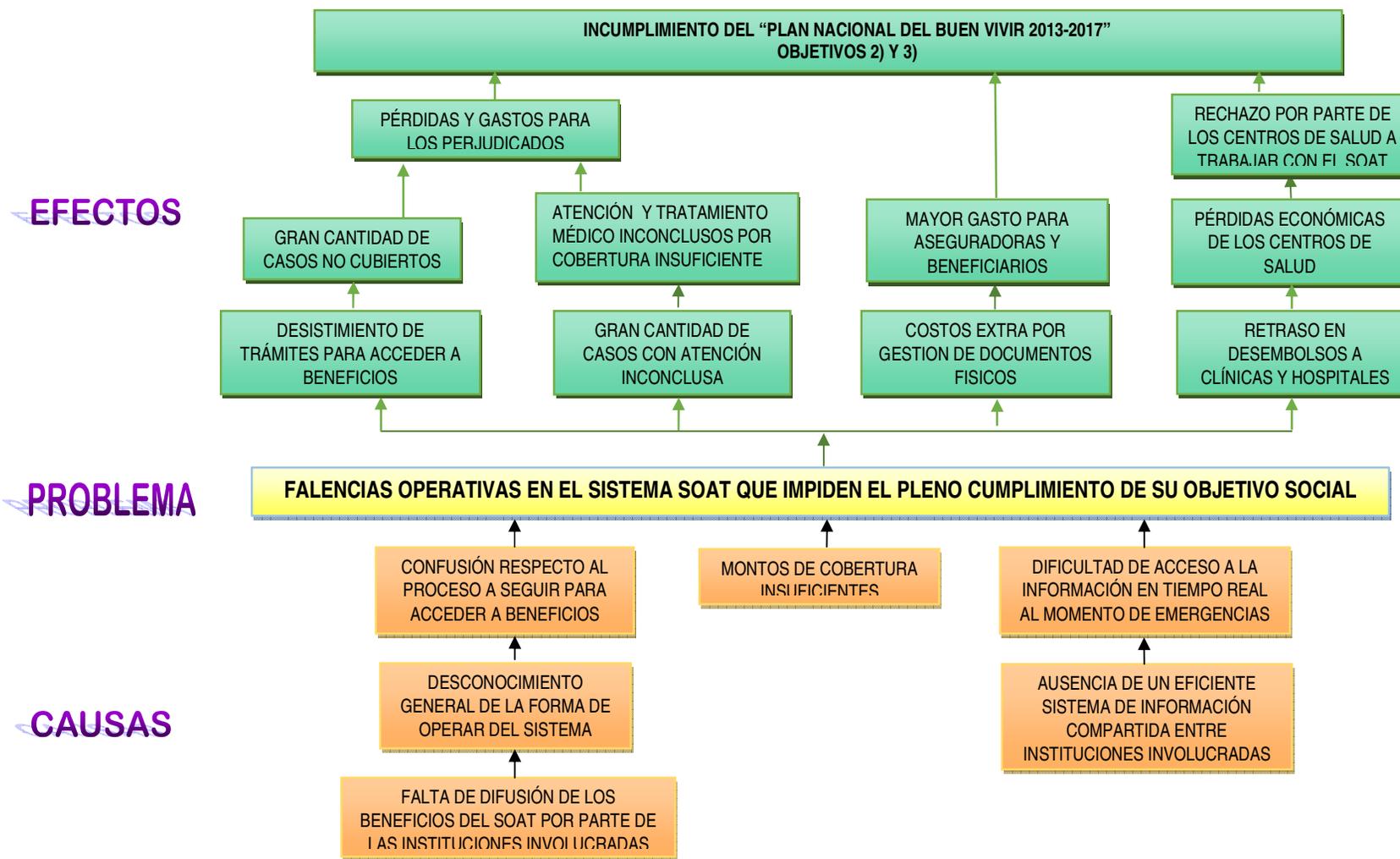
No.	Causa de Muerte
1	Enfermedades hipertensivas
2	Diabetes Mellitus
3	Influenza y neumonía
4	Enfermedades cerebrovasculares
5	Accidentes de transporte terrestre
6	Cirrosis y otras enfermedades del hígado
7	Enfermedades isquémicas del corazón
8	Insuficiencia cardíaca, complicaciones y enfermedades mal definidas
9	Enfermedades del sistema urinario
10	Neoplasia maligna del estómago

**Fuente: INEC**

**Elaboración: Cristina Guevara**

Además del efecto social que tienen los accidentes de tránsito, existe un costo económico para la sociedad, según un informe realizado por la Revista Líderes en 2012, se estimaba que para ese año las pérdidas económicas podrían alcanzar los 1 000 millones de dólares por daños materiales y por la productividad truncada de las víctimas.

## ÁRBOL DEL PROBLEMA



## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Luego de haber hecho el análisis de todas las situaciones presentes en la realidad y de haberlas categorizado pertinentemente, se identificó que el problema radica en las falencias operativas surgidas a lo largo del sistema SOAT que impiden el pleno cumplimiento de su objetivo social que es el proteger a todas las víctimas de accidentes de tránsito sin excepción.

Esta insuficiencia podría ser resultado de factores como la falta de difusión de información respecto al funcionamiento y beneficios ofrecidos por el SOAT por parte de las instituciones encargadas del propósito, lo que se ve reflejado en el desconocimiento general de cómo opera exactamente el sistema y la consecuente confusión sobre el proceso a seguir en caso de que una persona sea víctima de un accidente de tránsito y necesite acceder a los beneficios. Así mismo, la falta de un sistema eficiente que permita a las instituciones involucradas a lo largo del proceso, tales como hospitales, aseguradoras y autoridades de tránsito, a acceder a información veraz y actualizada a fin de agilizar los procesos y evitar contratiempos al momento de una emergencia. Además debemos recordar que el SOAT tiene que trabajar con un presupuesto y coberturas limitadas.

El desconocimiento general del concepto y funcionamiento del SOAT además de ser una causa de la insuficiencia del sistema, eventualmente provoca que los beneficiarios desistan de los beneficios provocando una gran cantidad de casos no cubiertos lo que representa gastos y pérdidas para los perjudicados. De igual manera los montos limitados de la póliza conducen al eventual gasto por parte del paciente ya que muchas veces los gastos exceden estos límites y los mismos lesionados deben encontrar la manera de financiar estos excedentes. Finalmente, la falta de un sistema eficiente de información compartida provoca costos extra por gestión y archivo de documentos físicos lo que representa también mayor gasto para

aseguradoras y beneficiarios en cuanto a almacenamiento y trámite de los mismos, y la falta de agilidad en los procesos al convertirse muchas veces en trámites engorrosos genera retrasos en la reposición de gastos a los centros de salud lo que ocasiona que muchas veces los centros de salud prefieran evitar trabajar con el sistema.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El presente trabajo de investigación está planificado a realizarse en un lapso de 6 meses desde la concepción de la idea hasta la presentación del mismo empezando desde Septiembre del 2013 a Marzo de 2014. Durante estos meses se recolectará información correspondiente al periodo 2008-2012, periodo de funcionamiento del sistema SOAT.

### **DELIMITACIÓN ESPACIAL**

El estudio se desarrollará dentro del territorio del Ecuador y a nivel nacional ya que la temática es de interés común y aplicable a todas las regiones del país. Será necesario la recolección de datos en distintos puntos del país debido a que muchos de los organismos involucrados y que pueden proporcionar información de interés se encuentran apostados alrededor del territorio nacional y sobre todo en las ciudades de Quito y Guayaquil.

### **DELIMITACIÓN TEÓRICA**

La investigación se desarrollará en el área económico-social enfocándose en la línea de los seguros y su incidencia en el desarrollo económico-social ya que el SOAT es una póliza con cualidades especiales

creada con el fin de lograr la mejora en la calidad de vida de los ecuatorianos y ecuatorianas, sobretodo de los sectores más vulnerables.

## **JUSTIFICACIÓN**

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito es una excelente herramienta que busca reparar en lo posible los daños a la integridad de las personas víctimas de accidentes de tránsito y que permite desaparecer las barreras económicas, sobretodo de la población más vulnerable, que pudiesen impedir su atención médica. Esta medida, con gran capacidad y alcance social, era necesaria desde hace mucho tiempo, pero fue gracias a la acertada iniciativa del Gobierno del Eco. Rafael Correa que finalmente fue emprendida en el año 2008.

El presente estudio nació con el afán de dar a conocer la labor que se realiza gracias a las recaudaciones que se realizan por concepto de SOAT y de encontrar la mejor manera de perfeccionar el sistema que quizás por cuestiones logísticas y operacionales en el proceso, no ha logrado demostrar plenamente su increíble potencial.

## **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Independientemente del tema a tratarse en el presente trabajo, el simple hecho de que sea calificado como trabajo de investigación científica quiere decir que ya está contribuyendo al Plan Nacional del Buen Vivir, produciendo nuevo conocimiento y contribuyendo con un granito de arena al objetivo perseguido por el Gobierno de la República del Ecuador de transformar la matriz productiva del país que traerá como resultado una economía basada en la ciencia y el conocimiento.

El carácter social del objeto de la investigación se vincula íntimamente con las propuestas de estos los objetivos dos y tres en particular, los cuales plantean retos sociales muy puntuales a fin de alcanzar el "Buen Vivir" de los ecuatorianos y ecuatorianas. Según el objetivo dos del Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017) se pretende "auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad" por medio del reconocimiento de la igualdad de los derechos de todos los individuos. La presente propuesta de investigación busca principalmente generar un impacto en la sociedad puesto que analizará y propondrá mejoras para una herramienta fundamentada en los principios de universalidad, igualdad y solidaridad como lo es el SOAT, que garantiza la igualdad de acceso a la salud a todos las víctimas de accidentes de tránsito en el país, contribuyendo de esta manera a la realización del objetivo de ofrecer a todos los habitantes del Ecuador una vida digna con.

De igual manera encaja en la propuesta del objetivo tercero: mejorar la calidad de vida de la población. Siguiendo a premisa de que la salud es un instrumento valioso para conseguir el Buen Vivir, el presente trabajo de investigación pretende contribuir a este objetivo ofreciendo propuestas de mejoras a ciertas falencias del sistema SOAT que ayudará al perfeccionamiento del sistema cuyo objetivo primordial es garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de salud a todas las personas lesionadas en accidentes de tránsito.

## **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Otro de los motivos por los cuales se decidió emprender este trabajo de investigación es debido a que no existen trabajos actualizados y que estudien el mismo enfoque del tema propuesto. Producto del desarrollo de la investigación, se obtendrán datos y cifras relevantes al desempeño del SOAT a través del FONSAT, mostrando una descripción de las posibles

fallas encontradas en su funcionamiento actual. De igual manera generará propuestas, conclusiones y recomendaciones de gran interés para los diferentes dirigentes y autoridades del sistema SOAT que en un futuro podrían ser puestas en práctica.

## **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se utilizarán instrumentos de recolección de datos creados por el mismo autor y diseñados especialmente para la investigación. Cuestionarios, estructuras de entrevistas, etc., podrán ser utilizados en investigaciones científicas futuras.

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Los datos, ideas, propuestas y conclusiones expuestas podrán ser aplicados o utilizados como referencia para futuros trabajos de investigación, contribuyendo a la posible mejora del sistema y al desarrollo el conocimiento del país. Además se espera que las propuestas y recomendaciones sean tomadas en cuenta por las respectivas instituciones responsables ya que de ser así se podría lograr mejoras, aumentando los niveles de eficiencia del sistema SOAT.

## **VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la realización de la investigación se utilizará la información proporcionada por fuentes primarias y secundarias. Los recursos a utilizar son principalmente humanos: investigador y entrevistados, y materiales: una computadora con acceso a Internet y un teléfono para las entrevistas a las personas que se encuentran fuera de la ciudad, recursos que representan inversiones mínimas, haciendo la investigación perfectamente viable.

## **FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

### **PREGUNTA CIENTÍFICA**

¿De qué manera se puede corregir las falencias operativas en el sistema SOAT para dar pleno cumplimiento a su objetivo social?

### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

P1: ¿Cuáles son las falencias operativas en el sistema SOAT que impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social?

P2: ¿Cuál es el nivel de eficiencia del sistema SOAT en cubrir la totalidad de los accidentes de tránsito ocurridos en el país?

P3: ¿Cuál es el nivel de participación del FONSAT en la cobertura de accidentes de tránsito?

P4: ¿Cómo ha incidido el SOAT en la reducción de muertes gracias a la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito?

### **OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer la(s) manera(s) de corregir las falencias operativas en el sistema SOAT para dar pleno cumplimiento a su objetivo social.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

O1: Identificar las falencias operativas en el sistema SOAT que impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social.

O2: Determinar el nivel de eficiencia del sistema SOAT en cubrir la totalidad de los siniestros ocurridos en el país.

O3: Evaluar el nivel de participación del FONSAT en la cobertura de siniestros.

O4: Analizar la incidencia del SOAT en la reducción de muertes gracias a la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito

## **HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Al corregir las falencias operativas en el sistema SOAT, éste podrá dar pleno cumplimiento a su objetivo social.

### **HIPÓTESIS NULA**

H0: Aún cuando se corrijan las falencias operativas en el sistema SOAT, éste seguirá sin dar pleno cumplimiento a su objetivo social.

## **HIPÓTESIS ALTERNATIVAS**

H1: Las falencias operativas en el sistema SOAT impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social.

H2: El nivel de eficiencia del sistema SOAT está determinado por la capacidad de cubrir la totalidad de los siniestros ocurridos en el país.

H3: Al evaluar la cobertura de siniestros por parte del FONSAT se determinará su nivel de participación e importancia en el sistema.

H4: Desde la entrada en vigencia del SOAT, la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito ha reducido el número de muertes.

## **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Implementación de mecanismos de difusión para instruir a la ciudadanía respecto al SOAT.

## **VARIABLES DEPENDIENTES**

1. Eficiencia en cobertura de siniestros.
2. Rendimiento de las recaudaciones por concepto de SOAT
3. Conocimiento general sobre los beneficios y procesos del SOAT.
4. Número de muertes por falta de atención médica oportuna.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Forma de Medición
<b>Independiente:</b>				
Implementación de mecanismos de difusión para instruir a la ciudadanía respecto al SOAT.	Utilización de estrategias que permitan llegar a toda la ciudadanía y que conozcan el los beneficios del SOAT	Cumplimiento objetivo social del SOAT	Aumento del porcentaje de cobertura real de siniestros de tránsito	Diagnóstico Situacional.  Análisis de estadísticas e informes.
<b>Dependientes:</b>				
Eficiencia en la cobertura de siniestros.	Medición de la capacidad de cobertura inmediata del total de siniestros ocurridos.	Siniestros pagados  Siniestros registrados a nivel nacional	Porcentaje de siniestros pagados  Porcentaje de siniestros registrados	Análisis de informes anuales.
Rendimiento de las recaudaciones por concepto de SOAT	Manera en la que se aprovechan los recursos económicos obtenidos del SOAT	Primas recaudadas  Siniestros pagados	Monto total de primas pagadas a nivel nacional.  Total de siniestros pagados por FONSAT y aseguradoras.	Análisis de informes anuales.
Conocimiento general sobre los beneficios y procesos del SOAT.	Cantidad de información relativa al SOAT y coberturas que la ciudadanía conoce	Conocimiento de procesos y coberturas.	Nivel de conocimiento de la ciudadanía	Encuestas.
Número de muertes por falta de atención médica oportuna	Promedio de fallecidos por cada accidente de tránsito ocurrido	Muertes por accidentes de tránsito  Siniestros totales	Total de fallecidos por accidentes de tránsito  Total de accidentes de tránsito	Análisis de reportes estadísticos INEC y ANT.
Capacitación sobre el SOAT	Mejora del nivel de conocimiento a través de la capacitación constante a las autoridades intervinientes	Número de capacitaciones anuales	Cronograma anual de capacitación interinstitucional	Cumplimiento o no del programa.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de Investigación	Población
¿De qué manera se puede corregir las falencias operativas en el sistema SOAT para dar pleno cumplimiento a su objetivo social?	Proponer la(s) manera(s) de corregir las falencias operativas en el sistema SOAT para dar pleno cumplimiento a su objetivo social.	Al corregir las falencias operativas en el sistema SOAT, éste podrá dar pleno cumplimiento a su objetivo social.	*Histórica *Documental *Descriptiva *Longitudinal	El SOAT involucra a todas las personas que se encuentran dentro del país sean ecuatorianos o extranjeros, sin diferenciar edad o sexo por lo que se trabajará con una población infinita.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Enfoque de la Investigación	
P1: ¿Cuáles son las falencias operativas en el sistema SOAT que impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social?	O1: Identificar las falencias operativas en el sistema SOAT que impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social.	H1: Las falencias operativas en el sistema SOAT impiden dar pleno cumplimiento a su objetivo social.	Mixto (Cualitativo y Cuantitativo)	<b>Muestra</b>  471 individuos. Con un nivel de confianza del 97% y margen de error de +/- 5
P2: ¿Cuál es el nivel de eficiencia del sistema SOAT en cubrir la totalidad de los accidentes de tránsito ocurridos en el país?	O2: Determinar el nivel de eficiencia del sistema SOAT en cubrir la totalidad de los siniestros ocurridos en el país.	H2: El nivel de eficiencia del sistema SOAT está determinado por la capacidad de cubrir la totalidad de los siniestros ocurridos en el país.	<b>Método</b> Analítico Inductivo Deductivo	
P3: ¿Cuál es el nivel de participación del FONSAT en la cobertura de accidentes de tránsito?	O3: Evaluar el nivel de participación del FONSAT en la cobertura de siniestros.	H3: Al evaluar la cobertura de siniestros por parte del FONSAT se determinará su nivel de participación e importancia en el sistema.	<b>Técnicas</b> Observación Entrevistas Análisis de Documentos	
P4: ¿Cómo ha incidido el SOAT en la reducción de muertes gracias a la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito?	O4: Analizar la incidencia del SOAT en la reducción de muertes gracias a la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito	H4: Desde la entrada en vigencia del SOAT, la atención médica oportuna brindada a las víctimas de accidentes de tránsito ha reducido el número de muertes.		

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) existen investigaciones científicas con cuatro niveles de alcance: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, siendo las exploratorias la base de las demás. La temática de la presente investigación ya posee con una base de investigaciones previas que sirven como lineamiento para su desarrollo, por lo que podría calificarse como descriptiva ya que no solo busca recolectar datos relevantes al enfoque al que se le pretende dar sino que también planea describir la situación a fin de llegar a proponer maneras de solucionar la problemática planteada.

Sin embargo, de acuerdo a la clasificación expuesta por Bernal (2010), existen nueve tipos de investigaciones, éstas pueden ser de tipo históricas, documentales, descriptivas, correlacionales, explicativas, estudio de casos, seccionales, longitudinales y experimentales.

En una investigación histórica, se analiza eventos del pasado y los relaciona con otros del presente. En el caso particular del presente estudio se obtendrá diferente información y datos correspondientes generados en el pasado desde la entrada en vigencia del en el año 2008 y se los contrastará con los datos correspondientes en la actualidad a fin de identificar las variaciones y cambios en el comportamiento de los mismos a través de dicho periodo de tiempo.

Las investigaciones documentales por su parte, examinan información escrita disponible sobre el tema estudiado para poder determinar relaciones, diferencias, opiniones o conocimiento actual del tema estudiado. En la presente investigación se recurrirá a material escrito con información pertinente respecto al tema sean estos informes, folletos, tesis, leyes y

reglamentos importantes de revisar para elaborar el marco teórico del estudio.

Una investigación donde se enumeran cualidades, características o atributos de la situación, persona o institución estudiada toma el nombre de descriptiva. En el presente trabajo de investigación es preciso que se enumeren las características del sistema objeto de estudio ya que es necesario exponer los detalles de beneficios, coberturas, tarifas, etc. del SOAT para comprender su naturaleza y capacidad de aporte a la sociedad.

En el caso de las investigaciones longitudinales, el investigador utiliza la comparación de datos obtenidos en diferentes momentos en un periodo de tiempo y de una misma población para así poder evaluar los cambios y variaciones a través del tiempo. Dentro del presente estudio se tomarán los resultados anuales del sistema dentro de todo su periodo de vigencia para establecer su tendencia, variaciones y comportamiento.

Finalmente, por los motivos anteriormente detallados, se podría concluir que esta investigación es de tipo histórica, documental, descriptiva, explicativa y longitudinal.

## **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo al enfoque la investigación podría ser cualitativa, cuantitativa o mixta. A fin de justificar los resultados presentados, la investigación tendrá un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo puesto que primeramente se establecerá el marco teórico base de la investigación y posteriormente se analizará cifras, estadísticas y valores referentes a los temas obtenidos de fuentes de información primarias y secundarias para así complementar la base teórica.

## **MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Existen un sinnúmero de métodos aplicables para cada tipo de ciencia, sin embargo los más utilizados son el inductivo, deductivo, analítico y el sintético. En el caso del presente estudio primeramente se utilizará el método analítico puesto que consiste en la en la separación de las partes de un todo a fin de examinarlas por separado y poder establecer de igual manera las relaciones entre ellas. Este método se ve reflejado sobretodo en la sección del árbol de problemas ya que es necesario ir ordenando y clasificando las causas y efectos para establecer la verdadera problemática.

Luego, basándose en un marco teórico deduciremos una realidad particular para luego tomar estas primeras conclusiones y aplicando el método inductivo por medio de la utilización de herramientas como las encuestas, se procederá a analizar estas situaciones particulares confirmarse las primeras conclusiones obtenidas con el método deductivo.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Primeramente se partirá con la observación directa necesaria para poder detectar e identificar la problemática a corregir con el estudio. Sin embargo además de esta herramienta, existen variadas técnicas de recolección de datos a utilizar en los diferentes tipos de investigaciones, tal como lo exponen Muñoz Giraldo et al. (2001, citado por Bernal, 2010). Para las investigaciones con enfoque cualitativo las técnicas más adecuadas son las entrevistas, observación sistemática, relatos, análisis de documentos, cuestionarios, grupos de discusión, entre otras.

En el caso del presente estudio se realizarán entrevistas a personalidades familiarizadas con el tema, tal es el caso de las casas de salud, las aseguradoras, los conductores, etc., a fin de que compartan sus

experiencias y apreciaciones y también se analizará documentos físicos y electrónicos que contengan información útil para su lectura, análisis y comprensión de la situación estudiada. En cuanto a la parte cuantitativa de la investigación, se realizará una encuesta a fin de obtener cifras y estadísticas de interés, se recurrirá de igual manera a los informes periódicos emitidos por instituciones como el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) o la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).

## UNIVERSO Y MUESTRA

Debido a que el SOAT se trata de una temática que involucra a absolutamente todas las personas que se encuentran dentro del país sean ecuatorianos o extranjeros, de cualquier edad y sexo, es algo muy complicado establecer el tamaño exacto de nuestro universo, pese a que los datos del último censo realizado arrojaron que el Ecuador tenía 14'483.499 habitantes (INEC, 2010) no podríamos tomar este dato principalmente debido a que la población al 2014 ha variado y al hecho de que el SOAT ampara también a los extranjeros que están dentro del país, por lo que se trabajará con una población infinita. Por lo que el tamaño de la muestra se determinaría por la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

**n-** tamaño de la muestra

**z-** porcentaje de fiabilidad

**p-** probabilidad de ocurrencia

**q-** probabilidad de no ocurrencia

**e-** error de muestreo

$$\begin{array}{rcl}
 Z & = & 2.17 \quad (97\% \text{ DE NIVEL DE CONFIANZA}) \\
 p & = & 50 \\
 q & = & 50 \\
 e & = & 5
 \end{array}$$

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{2.17^2 * 50 * 50}{5^2}$$

$$n = \frac{4.71 * 50 * 50}{25}$$

$$n = \frac{11,772}{25}$$

$$n = 471$$

Lo que da como resultado una muestra de 471 personas quienes serán seleccionadas utilizando una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia ya que los individuos serán encuestados de acuerdo a la accesibilidad que tenga a ellos el investigador.

## **CAPÍTULO I.**

### **MARCOS DE REFERENCIA**

#### **MARCO TEÓRICO**

##### **ECONOMÍA SOCIAL DE MERCADO**

Calificada como un “milagro económico” luego de haber sido aplicada con mucho éxito en Alemania (Resico, M., 2007), la Economía Social de Mercado que es muchas veces calificada como la opción entre el capitalismo y el socialismo, se puede definir como una concepción armónica de transformación económica en pro de un mayor bienestar de la población (Lachmann, W. , 2009)

El concepto de Economía Social de Mercado (ESM) fue introducido por primera vez por el economista Alfred Müller-Armack quien la definió como la “combinación del principio de la libertad de mercado con el principio de la equidad social” (1946, citado en Resico, 2011, p.107). Según Álvarez (2011), entre los economistas y pensadores cuyas obras inspiraron al concepto de la ESM se encuentran: John Locke, John Stuart Mill, Adam Smith y, por supuesto, la Escuela Ordo Liberal de Friburgo puesto que al grupo de intelectuales y políticos que idearon el modelo se los consideraba asociados al Ordo-liberalismo, una corriente de pensamiento que como su propio nombre lo expresa, busca implementar el concepto de orden en el liberalismo. Sin embargo, a pesar de los numerosos personajes que contribuyeron de una u otra manera a su planteamiento, fue Ludwig Erhard (1897-1977), ex ministro de Economía de la República Federal de Alemania quien se encargó de impulsar la aplicación de la ESM (Resico, 2007, p.4).

Es preciso aclarar que la obra de Müller-Armack contó con el valioso aporte de varios de los integrantes de la Escuela de Friburgo como fue

mencionado anteriormente, donde destacan nombres como el de Walter Eucken, Leonhard Miksch o Franz Böhm, entre otros. Gracias a los variados enfoques del grupo de intelectuales especializados en distintos ramos de las ciencias, fue posible que pudieran desarrollar un sistema con un enfoque equilibrado donde los principios económicos, instituciones, condiciones sociales y consideraciones éticas se combinaran de la mejor manera a fin de obtener el mejor ordenamiento posible en la economía. Lo que se puede resumir como una alternativa más liberal que una economía planificada y más social que la economía de mercado clásica (Resico, 2007, 2011).

Según palabras de Coraggio (2002), la ESM ve a la economía y la cultura como dos conceptos inseparables ya que según su apreciación, la economía es conformada no por individuos que actúan en ella solo en busca de ventajas monetarias o materiales propias sino que está conformada por familias y comunidades que actúan haciendo transacciones entre la utilidad material y valores de solidaridad y cooperación, limitando hasta cierto punto la competencia que normalmente se espera en un modelo más liberal y sin eliminarla como sucedería en el caso de un modelo totalmente opuesto.

La cualidad particular de este sistema económico es que trata de guardar un equilibrio entre las necesidades de libertad económica con la justicia social. Según Calderón (2002) la libertad económica “reconoce que cada individuo es propietario del producto de su trabajo y de los bienes que con el fruto de su trabajo obtenga” (parra. 3), en otras palabras, cada persona es dueña de las ganancias que obtuviere por su esfuerzo, capacidad de innovación y destreza, lo que implica que también es libre para disponer como mejor le parezca de estas ganancias.

Por otro lado, tenemos el aspecto más “humano” de la ESM cuando mencionamos a la justicia social, concepto que usualmente está directamente relacionado con los derechos humanos. Sin embargo, coincidiendo con lo que exponen Murillo & Hernández (2011) en su obra, la

justicia social no es definible con un solo concepto ya que podría referirse a la distribución equitativa de bienes o recursos, a la igualdad de oportunidades, acceso al conocimiento o incluso la posibilidad de participación de eventos y lugares públicos, según el enfoque desde el cual se la vea. En todo caso, lo que si se podría decir es que la justicia social es el fundamento de la ESM que le da esa noción humana y ética que equilibra el aspecto un poco más técnico de la misma.

Por consiguiente, tenemos que la ESM sintetiza de la mejor manera posible las ventajas de ambos enfoques como por ejemplo el fomento de la iniciativa individual, productividad y eficiencia que ofrece la economía de mercado, con la solidaridad, justicia, equidad de la tradición social (Resico, 2011).

## **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA ESM**

Según lo expuesto por Rivadeneira (2009) la Economía Social de Mercado se fundamenta en tres principios generales: la responsabilidad individual, la solidaridad y la subsidiariedad.

La noción de responsabilidad individual se refiere al desempeño de cada uno de los integrantes de la sociedad y el razonamiento de que si cada uno cumple con éxito su rol dentro de un todo, la combinación de los éxitos individuales se verá reflejada en un éxito general. Sin embargo también establece que hay ciertas ocasiones en las que algunos individuos pueden llegar a tener ciertas ventajas por sobre otros y es aquí cuando el Estado debe intervenir para tratar de equiparar cualquier tipo de desigualdad en las oportunidades.

Luego está el concepto de solidaridad con el que las personas en general estamos bastante familiarizados, sin embargo desde un punto de

vista económico se entiende como la participación que hace cada uno de los integrantes de la sociedad para contribuir al desarrollo y bienestar de la misma. Sin embargo también debe cuidarse de mantener un equilibrio en este aspecto para no llegar al extremo de bienestar a alguno de los actores de tal manera que éste se sienta tan cómodo y no sienta la necesidad de continuar contribuyendo al conjunto (p.10).

Según la Real Academia de la Lengua Española (22da. Ed., 2001) el principio de subsidiariedad es el “criterio que pretende reducir la acción del Estado a lo que la sociedad civil no puede alcanzar por sí misma” que en otras palabras es la herramienta que sirve para lograr el equilibrio entre el aspecto económico y social del sistema ya que es el que habilita la acción del Estado para la intervención en caso de existir algún desbalance pero cabe aclarar que solamente está justificado en el caso de que los actores no puedan resolverlo por sí solos ya que de no ser así, afectaría al principio de libertad de mercado en el que se basa la ESM.

Finalmente, como en cualquier aspecto de la vida del ser humano, si existe más de una persona implicada, es inevitable la posibilidad de que haya desacuerdos en algún momento, es por eso que Resico (2011) presenta un cuarto fundamento de la ESM: el consenso. Es importante mencionarlo ya que no solo en la ESM sino en los distintos sistemas económicos que son compatibles con la democracia, donde intervienen varios actores, es fundamental un consenso entre los mismos a fin de que si en algún momento se presenta algún tipo de conflicto de intereses, los implicados se vean en la obligación de llegar a un acuerdo contemplando en lo posible los intereses individuales (p.117).

## **PRINCIPIOS ECONÓMICOS DE LA ESM**

Una economía eficiente y a la vez socialmente justa, necesita de una política social y económica conforme al mercado. A fin de llevar a la práctica la ESM, el primero en enumerar los principios económicos para este sistema fue el economista alemán Walter Eucken, clasificándolos en dos grupos: los principios estructurales y los principios reguladores (Resico 2011).

Los principios estructurales son los dedicados a garantizar el fundamento de libertad económica, tales como la propiedad privada de los medios de producción, la existencia de mercados abiertos y competitivos, la libertad de establecer contratos o la prioridad de la política monetaria.

Los principios reguladores por otro lado, generalmente son los aplicados por el Estado para garantizar el fundamento de la justicia social, asegurando que los beneficios generados por el mercado se distribuyan de una manera socialmente justa, previniendo cualquier abuso de la libertad de mercado (p.118 y 119). Como lo expone Álvarez (2011), la ESM propone también medidas como: políticas de control de la calidad de los productos comercializados, regulaciones en el mercado de trabajo, regulaciones en el seguro social, control y prevención de monopolios, políticas para garantizar la igualdad de oportunidades, para determinar ciertos límites a la mencionada libertad económica.

A fin de combinar la eficiencia de la economía de mercado y el equilibrio social, Müller-Armack (s.f., citado por Resico, 2011) dio igual importancia a la concepción social de la estructura de ingresos así como a las inversiones de infraestructura y medioambiente, con el fin de garantizar la distribución de los resultados de la economía de mercado al conjunto de la sociedad. También enfatizó la necesidad de mantener acuerdo justo y en lo

posible armonioso entre empresarios y trabajadores como medio para mantener la paz social y entendimiento mutuo.

## **LOS SEGUROS OBLIGATORIOS DE ACCIDENTES EN LA ESM**

Tal como concluye Jouvin (2008), el objetivo principal de los seguros es reducir la exposición al riesgo de experimentar daños mayores y garantizar la protección contra algún siniestro perjudicial al objeto de la cobertura, lo que quiere decir que en el caso de los seguros personales, estos ofrecen una red de seguridad social en caso de algún daño o eventualidad. De la misma manera, como su nombre mismo lo dice, los seguros obligatorios son utilizados como medida impuesta por el Estado a fin de precautelar el bienestar de la sociedad.

El ramo más conocido y amplio de los seguros obligatorios es el de vehículos que protege a las víctimas de eventualidades ocasionados por los mismos. Esta entonces es una medida que encaja dentro del sistema económico social puesto que es una política de Estado que contribuye al principio de justicia social del sistema, dando la igualdad de acceso a la protección que ofrece el mismo a todos los ciudadanos sin excepción.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **INDEMNIZACIÓN**

De igual manera Greco define a la indemnización como el pago que recibe el beneficiario de la póliza en caso de materializarse el riesgo para el cual el contrato de seguro lo protege.

## **PÓLIZA**

Es el nombre que se le da al documento físico que contiene al contrato de seguro.

## **PRIMA**

La prima es el valor que el asegurado debe pagar al asegurador a cambio de la cobertura contra el del riesgo que asume el asegurador en el contrato.

## **RIESGO**

El concepto de riesgo es comúnmente asociado con la probabilidad y es que se podría decir que el riesgo mide la probabilidad de que una amenaza de daño ocasionado por alguna eventualidad se materialice.

## **SEGURO**

Decreto Supremo 1147 en el artículo 1 se establece que el seguro es un contrato entre dos partes: el asegurado quien debe pagar una prima para que el asegurador garantice el pago de una indemnización en caso de que el asegurado sufra algún perjuicio por la materialización del riesgo establecido en el contrato.

## **SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (s.f.) define al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito como una medida de apoyo para que el Estado pueda utilizar como herramienta para garantizar la protección, sin excepción, de las víctimas afectadas por accidentes de tránsito dentro de un territorio específico.

## **SINIESTRO**

El concepto de siniestro se encuentra íntimamente relacionado con el riesgo. “En el contrato de seguro, la concreción del riesgo cubierto en dicho contrato y que determina el nacimiento de la prestación del asegurador” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 22da. Ed., 2001), lo que en otras palabras quiere decir que el siniestro es el evento o situación que materializa el riesgo del que el asegurado se encuentra protegido en la póliza, dando pie al pago de la indemnización establecida en el mismo.

## **MARCO REFERENCIAL**

Tomando en cuenta el tipo de estudio que se pretende lograr se podría hacer referencia a los aportes presentados en publicaciones con la misma orientación. Diferentes autores, entre ellos Ernst Baltensperger (2011) y Harold Mompoin (2011) específicamente, analizan en sus respectivos trabajos el impacto positivo que tienen los seguros tienen, no solamente en el aspecto económico y cada uno de los diferentes sectores de la economía como normalmente se pretende sino que se enfocan sobretodo en mostrar el impacto a nivel social o humano de los seguros que es comúnmente subestimado.

El riesgo está presente en mayor o menor medida en cada una de las actividades que realizamos en la vida diaria, y así como existe el riesgo, también existe el deseo de las personas de sentirse de alguna manera protegidas contra dichos riesgos. Si hacemos referencia a los mismos inicios de la humanidad, el construir refugios para protegerse de las inclemencias del clima o del ataque de animales o, en una época más actual, el simple hecho de cerrar con llave la puerta de nuestra casa es una forma de

protección contra el posible riesgo de sufrir un robo. Este razonamiento propio del comportamiento del ser humano es el que da origen al seguro.

La mejor manera de reducir la exposición a los riesgos es formando un sistema de apoyo mutuo donde un grupo de personas unen esfuerzos ya que según el razonamiento de Baltensperger (2011) los desastres no suelen afectar a todos los miembros de un conjunto al mismo tiempo, por lo que mientras unos sufren algún tipo de infortunio, el resto puede ocuparse de brindarle apoyo para luego invertir roles en el momento en que la desventura le toque al resto. La primera noción de un sistema de protección mutua contra riesgos se muestra en la unidad más básica de la sociedad: la familia, donde sus miembros se apoyan mutuamente en las distintas adversidades a las que podrían enfrentarse, basándose en una obligación moral y obedeciendo a valores inculcados en la misma. Sin embargo, mientras más pequeña sea la asociación de apoyo es mayor la probabilidad de que un desastre afecte a todos al mismo tiempo, por ejemplo, un incendio que consuma un hogar perjudicaría a todos los miembros de la familia, anulando el sistema de apoyo puesto que todos estarían afectados y no tendrían la capacidad de darle la mano al otro. Es por esto que con el tiempo, y a fin de contrarrestar la posibilidad de que un desastre que afecte a todos al mismo tiempo, el alcance de estos sistemas de apoyo se fue extendiendo a aldeas, pueblos, organizaciones y asociaciones cada vez más amplias. Esto a su vez hizo que sean cada vez más necesarios reglas, acuerdos y condiciones un poco más formales para mantener estas alianzas y es en este punto en el que nace también el concepto del contrato de seguros. Hasta aquí ya se puede resaltar el componente social en los seguros desde su mismo origen.

En la sociedad de la actualidad el seguro ha ido tomando cada vez más importancia ya que se trata de la herramienta más efectiva para compensar los impactos financieros y económicos ocasionados por un siniestro, tal como lo concluye Mompoin (2011). Cumpliendo con la premisa de proteger y compensar, los seguros se podrían distinguir por su función

en: los que protegen al asegurado como tal o seguro personales, y los que protegen el patrimonio del asegurado. Los seguros personales son aquellos que sirven para preservar la integridad del asegurado, tales como los seguros contra accidentes personales, de asistencia médica o los seguros de vida. Por otro lado, los seguros que protegen los bienes de los asegurados son aquellos que se encargan de sustituir en caso de sufrir algún perjuicio o de resarcir el daño que ocasione una propiedad del asegurado, todo esto a fin de resguardar su patrimonio. En esta segunda clasificación se encontrarían los seguros de vehículos, seguros contra incendios, seguros contra robo o de responsabilidad civil. En todo caso, sea el tipo de seguro que sea, su misión principal es de indemnizar todo lo que fuese objeto de daños provocado por la realización del riesgo por el que se está asegurado.

## **EL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS SEGUROS**

Toda actividad económica, en este caso la aseguradora, trae por añadidura un aporte al desarrollo económico de un país, ya sea con sus utilidades o con las plazas de trabajo que ésta representa. Se podría sintetizar el trabajo de Baltensperger en la idea de que el bienestar mejora con seguridad. Esto se da ya que los seres humanos por naturaleza se sienten tranquilos al estar seguros y respaldados por alguien. Esto a nivel económico podría interpretarse como la confianza de saber que quizás toda la riqueza que se ha obtenido como fruto de un trabajo se encuentra garantizada. Sin embargo también es importante mencionar que asegurar algo contra un riesgo no es algo asequible para todos, es por esto que existen los micro seguros, seguros creados para familias con pocos recursos ya que tienen un precio menor a cambio de indemnizaciones limitadas que si bien son mucho más bajas que las ofrecidas en pólizas de seguros comunes, son lo suficientemente útiles para los más pobres quienes tienen gastos limitados y muy humildes patrimonios que asegurar.

**Caso de Estudio – Terremoto en Haití:** Mompoin (2011) por su parte busca probar el papel del seguro en el desarrollo económico y social en la sociedad y lo hace exponiendo un caso real: la situación de Haití después de ser destruido por el terremoto de 2010 que dejó al país en ruinas, demostrando por medio de éste, cómo son útiles los seguros en caso de producirse un desastre de tal magnitud.

Lamentablemente la cultura del seguro en dicho país era casi inexistente al momento de la catástrofe ya que ni siquiera el 3% de la población se encontraba asegurada, por lo que era de esperarse que al momento de la reconstrucción, el trabajo se volviera una tarea más complicada y costosa. Las empresas haitianas, al no tener un seguro al cual recurrir para financiar sus reconstrucciones, tuvieron como única alternativa obtener préstamos para reparar los daños y poder continuar con sus operaciones. El endeudamiento se convirtió en un mal necesario para toda la sociedad haitiana ya que el futuro económico del país dependía de la capacidad de las empresas de recuperarse y seguir sus operaciones, manteniendo las fuentes de empleo y generando la tan anhelada riqueza. Sin embargo no se puede dejar de mencionar que una inmensa parte del enorme gasto que este resurgimiento ha requerido pudo haber sido subvencionado por indemnizaciones recibidas por las aseguradoras.

En el caso de los asegurados particulares, el seguro les garantiza un mínimo a conservar en caso de ser golpeado por una adversidad. En el caso de las entidades es lo mismo, sin embargo aquí, al preservar sus bienes, además preserva el funcionamiento de la empresa, preservando de esta manera los empleos que ésta genera.

Los seguros asimismo contribuyen a mantener bajo nivel de incertidumbre para los empresarios y sus inversiones, lo que motiva a que éstos se permitan arriesgarse en nuevas y revolucionarias inversiones, promoviendo de esta manera: la inversión en nuevos campos, la innovación

para llevar a cabo nuevos y cada vez más ambiciosos proyectos, la generación de más empleo y en consecuencia el desarrollo económico.

Especialmente en los países en vías de desarrollo, donde la inversión es un elemento fundamental para el progreso, se puede decir que los seguros se han convertido en un requisito para hacer negocios ya que en la actualidad ningún capitalista arriesgaría su patrimonio sin tomar todas las medidas posibles para respaldar su inversión.

Ahora, enfocándose aún más en la contribución de los seguros a la sociedad, se puede decir que las compañías de seguros promueven la concientización y educación en prevención de siniestros ya que en la mayoría de los casos, los contratos de seguros obligan a que sus clientes tomen cierto nivel de medidas preventivas a fin de hacer efectiva su cobertura. Ejemplo de esto sería la póliza contra incendios que en base a un estudio técnico del bien asegurado exige cierto tipo de señalización para materiales inflamables, detectores de humo o extintores. Estos requisitos quizás al principio podrían parecer hasta ostentosos o muy estrictos sin embargo a futuro, cuando se haya difundido más la cultura del seguro, esto habrá contribuido al cambio de mentalidad de las personas, creando sociedades más conscientes y organizadas.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, los seguros no solamente garantizan el capital de sus clientes sino que también pueden tener una misión reparadora. El seguro obligatorio de responsabilidad civil para los automóviles de algunas legislaciones es una muestra de este tipo de seguro reparador ya que sirve para compensar a terceros de los daños que el vehículo pudiere ocasionarle, ya sea daños a su integridad o propiedad. En este tipo de seguros se puede evidenciar una vez más la contribución social de los seguros ya que, dependiendo de las coberturas específicas ofrecidas en cada lugar, al final compensan y buscan reparar un

daño ocasionado a una víctima, que de no contar con la protección del seguro tendría que asumir dichos gastos generalmente cuantiosos.

Finalmente, Mompoinc expone datos reveladores respecto a la relación entre el gasto anual en seguros per cápita de los habitantes de países desarrollados frente a gasto anual en seguros per cápita de los habitantes de países en vías de desarrollo, mostrando diferencias abismales de miles de dólares de diferencia entre los dos, dejando la hipótesis de que ciertamente existe una conexión entre el nivel de desarrollo de un país con el nivel de cultura de seguros que sus habitantes posean.

#### **Caso de Estudio – AIG y la crisis de las hipotecas *Subprime*:**

Novales (2010) en su trabajo presenta un análisis de los efectos que dejó la crisis financiera que tuvo origen en Estados Unidos y que tuvo como resultado el colapso de una de las aseguradoras más importantes de dicho país y del mundo entero. Aprovechando las bajas tasa de interés del mercado americano y el auge de la industria inmobiliaria, los bancos comenzaron a otorgar créditos hipotecarios en masa y a personas que en condiciones normales no calificarían para un crédito ya sea por su calificación crediticia o por su situación laboral a cambio de mayores tasas de interés que compensaran el mayor riesgo. Incluso, en busca de mayores ganancias, las instituciones financieras se arriesgaron a conceder “hipotecas subprime” con montos superiores al verdadero valor de la casa ya que según sus pronósticos, gracias a la bonanza del sector inmobiliario esa misma casa debería aumentar su valor hasta superar el valor de la hipoteca en muy poco tiempo. Para poder seguir otorgando más y más préstamos, los bancos comenzaron a solicitar préstamos a otros bancos y en garantía de estos préstamos ofrecían paquetes de sus hipotecas o Mortgage Backed Securities (MBS) y a su vez estos bancos vendían estas MBS a aseguradoras y fondos de inversión. Además de las MBS, surgió un nuevo producto en el mercado financiero: Credits Default Swap (CDS) donde normalmente una aseguradora se comprometía a pagar la hipoteca al banco

en caso de que el deudor no lo hiciera. Se debe dejar claro que estos dos nuevos productos no eran regulados por ninguna norma.

Ahora bien, volviendo al principio donde los deudores siempre fueron insolventes, era cuestión de tiempo que muchas de esas hipotecas no pudieran ser pagadas, y las personas al verse presionadas a pagar hipotecas que realmente no podían pagar, dejaban de consumir, afectando directamente a las industrias productoras quienes al bajar su producción despedían personal, haciendo que la crisis poco a poco fuese extendiéndose por todos los sectores económicos del país y del mundo. AIG por su parte se vio abrumada por la cantidad de hipotecas que por los famosos CDS debía asumir y gracias a que sus propios activos estaban en gran parte basados en las mismas hipotecas *subprime* camufladas en las MBS, se les hizo tarea imposible de cumplir, es cuando la mundialmente conocida AIG fue declarada insolvente y tuvo que ser nacionalizada para poder ser salvada de la bancarrota. Según el análisis provisto, quizás el mayor error de AIG fue haber confiado una inmensa parte de sus inversiones en productos no regulados. Esta crisis económica además de las pérdidas billonarias que ya ha dejado, seguirá dando pérdidas al sector asegurador ya que es muy probable e aumento de fraudes, disminución de clientes, disminución de primas, entre muchos otros.

Todas las ideas antes expuestas tienen por objeto hacer comprender a la sociedad la importancia de los seguros en la sociedad moderna y de cómo pueden contribuir no solo a la economía sino al bienestar de la población.

## **MARCO LEGAL**

La legislación que rige al SOAT se encuentra en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y en el Reglamento del Seguro General Obligatorio de Accidentes de Tránsito los mismos que sitúan a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) como el ente principal de control del SOAT.

El SOAT es un seguro de carácter obligatorio para todos los propietarios de vehículos que circulan en el Ecuador, que garantiza la cobertura para todas las personas involucradas o afectadas por algún accidente de tránsito, así se encuentra establecido en los artículos 215, 216 y 217 de la mencionada Ley y en el artículo 1 de su Reglamento.

Tomando como base lo dispuesto en los artículos 217, 221 y 226 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el artículo 8 del Reglamento, se debe aclarar que el SOAT ampara sin excepción a todas las personas víctimas de un accidente de tránsito que haya ocurrido dentro del Ecuador, cualquier otro gasto que no sea para cubrir lesiones corporales, funcionales u orgánicas o la muerte no está contemplado en la cobertura del SOAT.

La vigencia de la póliza es de un año como está mencionado en el artículo 16 del Reglamento, y según lo dispuesto en los artículos del 13 al 15 del Reglamento como en el 222 de la Ley, es requisito para la obtención de la matrícula y será necesario asimismo poseer la póliza vigente para circular dentro del país. En caso de retrasarse en el pago de la renovación de la póliza, el dueño del vehículo deberá cancelar una multa del 15% sobre la prima por el mes o fracción de atraso tal como lo establece el artículo 223 de la Ley, los mismos que destinan en su totalidad al FONSAT.

En el artículo 28 del Reglamento así como en el artículo 227 de la Ley también se estipula la creación a la par del Fondo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (FONSAT) designado para cubrir los gastos de las víctimas de vehículos fantasmas o que no poseas vigente el SOAT. En el reformado artículo 10 y en el 18 del Reglamento se establece el uso de los fondos percibidos por el FONSAT tanto por su participación en las primas como por las multas pagadas respectivamente.

Así mismo, en los artículos 24 y 25 del Reglamento se determina la obligatoriedad por parte de los doctores e instituciones médicas de prestar asistencia a las víctimas de accidentes de tránsito sin exigir algún tipo de trámite o pago previo, ya que éstas deberán cobrar los costos de la atención a la respectiva aseguradora o al FONSAT según los montos establecidos. En caso de que la atención médica les sea negada a las víctimas, los médicos o instituciones serán sancionadas según lo disponen los mismos artículos.

Finalmente, es preciso mencionar que Reglamento del Seguro General Obligatorio de Accidentes de Tránsito también define en detalle los montos de cobertura del seguro, exclusiones del seguro y las diferentes tarifas a cobrar por las aseguradoras por cada tipo de vehículo en los artículos 8, 12 y 39 del Reglamento respectivamente.

## **GENERALIDADES DEL SOAT**

El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) es un contrato de seguro caracterizado por su cobertura universal y naturaleza primaria. Su principio de universalidad es el más importante que hace a este seguro diferente del resto de seguros que existen, ya que busca garantizar la cobertura a todas las personas, sean ecuatorianos o extranjeros, que hayan

sido afectados por algún tipo de accidente provocado por un vehículo dentro del Ecuador, no puede excluir a ninguna de las víctimas del accidente por ningún motivo incluso si la misma víctima fue el culpable del accidente, ninguna de las circunstancias en las que se haya dado el accidente es justificativo para excluir a alguna persona del derecho de cobertura del SOAT. Todas las víctimas se encuentran protegidas y los centros de salud se encuentran en la obligación de darles los cuidados necesarios ya que deben tener la certeza de que siempre habrá una institución sea una aseguradora o el FONSAT que se responsabilizará por los gastos de atención conforme a los montos de cobertura establecidos en el Reglamento.

Se dice que el SOAT que es de naturaleza primaria ya que es el primero en ser aplicado en los casos de víctimas de accidentes de tránsito, luego de haber consumido los fondos disponibles por el SOAT es que podrán ser aplicados cualquier otro seguro privado que la víctima pueda tener contratado.

El sistema SOAT se encuentra regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros quien es la entidad que tiene la facultad de otorgar la debida autorización a las aseguradoras que deseen emitir esta póliza luego de esto es su deber controlar a través de auditorías e inspecciones el buen desarrollo de la actividad así como de recolectar la información facilitada por cada una de las aseguradoras a fin de elaborar los informes anuales respectivos para el conocimiento de la ciudadanía. Así mismo de aplicar los respectivos correctivos en caso de presentarse algún tipo de irregularidad en el sistema.

## ¿CÓMO OPERA EL SOAT?

Primeramente, el propietario del vehículo debe acercarse a adquirir el SOAT a cualquiera de las aseguradoras autorizadas por la SBS para el propósito. Al momento las aseguradoras autorizadas para emitir este tipo de póliza son:

**Tabla 3: Compañías aseguradoras autorizadas a emitir SOAT**

Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.
Bolívar Compañía de Seguros del Ecuador S.A.
QBE Colonial de Seguros S.A
Coopseguros del Ecuador S.A.
Interoceanica C.A.
Latina de Seguros S.A.
Panamerica del Ecuador S.A.
Seguros Oriente S.A.
Seguros Rocafuerte S.A.
Seguros Sucre S.A.
Seguros Unidos S.A.
Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros

**Fuente: CorpoSOAT**

**Elaboración: Cristina Guevara**

Para la adquisición del SOAT, el propietario deberá presentar la matrícula del vehículo o la factura en caso de los vehículos nuevos. Documentos como el SOAT anterior y la cédula del propietario también pueden ser requeridos dependiendo de la compañía aseguradora. Luego de realizar el pago de la tarifa correspondiente, el propietario recibirá el certificado y el adhesivo del SOAT contratado. En caso de extraviar el SOAT vigente de algún vehículo, luego de hacer la respectiva denuncia por la pérdida del documento, el propietario puede acercarse a solicitar a su aseguradora un duplicado del mismo que tendrá la misma fecha de vigencia que el extraviado.

Al momento de ocurrir un accidente de tránsito es cuando entra en escena la más importante característica del SOAT: su universalidad ya que como anteriormente se mencionó, sin importar qué persona cuya integridad física haya resultado afectada en dicho accidente sea conductor, peatón o pasajero, tiene el derecho de ser atendido de inmediato en cualquier casa de salud. El ahora paciente, luego de ser transportado a la casa asistencial más cercana, donde es ingresado sin necesidad de pago o trámite alguno y es tratado gratuitamente hasta alcanzar los montos de cobertura.

Luego de haber atendido al paciente, es el hospital o clínica donde la víctima fue atendida quien luego se encargará de hacer los trámites necesarios para presentar sus reclamos por los costos de atención. Uno de los datos más útiles para identificar a quién debe ser dirigido la solicitud de pago es la placa del auto involucrado en el accidente que haya afectado a la víctima para de esta manera poder identificar a la aseguradora que haya emitido la póliza del automóvil. Sin embargo, en caso de no tener esa información y el vehículo no haya podido ser identificado o incluso si éste circulaba con una póliza caducada, el centro de salud debe dirigir su reclamo al FONSAT. En todo caso, el sistema SOAT de cualquier manera financia los gastos por atención médica de las víctimas. Tal como se encuentra establecido en la normativa, si los gastos superan el límite cubierto por el SOAT los valores excedentes serán pagados por los demás seguros de la víctima, por el causante del accidente o por financiamiento propio.

En caso de que la víctima haya fallecido a causa de un accidente de tránsito, también puede acceder a las indemnizaciones por muerte y la cobertura por los gastos funerarios. Este beneficio puede ser obtenido a través de un trámite realizado por parte de los deudos de la víctima. Así mismo el reclamo deberá ser presentado a la aseguradora correspondiente o al FONSAT de acuerdo al caso.

Todo reclamo podrá realizarse hasta dos años después de haber sucedido el siniestro y deberá de contar con el respectivo soporte para poder comprobar el siniestro y posteriormente hacer efectiva la indemnización. Para tal efecto podrán utilizarse todas las fuentes disponibles desde testigos hasta reportes de las autoridades. Luego de presentar los documentos respaldando los reclamos, éstos son auditados a fin de evitar cualquier tipo de fraude y en un máximo de treinta días desde su presentación, las aseguradoras o el FONSAT deben hacer efectivos los respectivos pagos a las instituciones de salud o los herederos de las víctimas mortales.

## COBERTURAS DEL SOAT

El SOAT indemniza a todas las personas que resultaren con daños corporales a causa de un accidente de tránsito, esto incluye indemnizaciones por muerte, invalidez y gastos médicos incluidos los gastos por transporte a la casa de salud. Sin embargo estas coberturas no son ilimitadas, los topes están establecidos en el artículo 8 del Reglamento:

**Tabla 4: Montos cubiertos por el SOAT**

Tipo de Reclamo	Cobertura SOAT
Muerte	hasta \$5.000,00 por persona
Invalidez	hasta \$5.000,00 por persona y de acuerdo a la tabla establecida en el mismo artículo. (Ver anexo 4)
Gastos Médicos	hasta \$3.000,00 por persona
Gastos Funerarios	hasta \$400,00 por persona
Gastos de Movilización y Transporte de Heridos	hasta \$200,00 por persona

**Fuente: CorpoSOAT**  
**Elaboración: Cristina Guevara**

Se debe dejar claro que al contrario de otros tipos de seguro, los gastos ocasionados por daños materiales al vehículo o a bienes de terceros

no están cubiertos por el SOAT ya que su interés es el bienestar de las personas y no de los bienes perjudicados.

## **INTERVINIENTES**

Indiferentemente de si sean directos o indirectos, todos los participantes del Sistema SOAT: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Superintendencia de Bancos y Seguros, Ministerio de Gobierno y Policía, el FONSAT, sector asegurador privado y proveedores de servicios de salud privados, son responsables de su buen funcionamiento y es su responsabilidad garantizar los derechos de las víctimas de accidentes de tránsito a través de su buena implementación (<http://www.fonsat.gob.ec>). Sin embargo podrían mencionarse como participantes directos del sistema SOAT al asegurado, el contratante o “tomador”, asegurador, centros de salud y el operador de ajustes de reclamos.

- **Asegurador:** en este caso las empresas de seguros autorizadas por la SBS para emitir la póliza del SOAT.
- **Contratante:** también llamado el “tomador”, es quien paga el seguro, en este caso el dueño del vehículo. Sin embargo en este caso el contratante también es beneficiario de la cobertura mientras circule dentro del país.
- **Asegurado:** es el sujeto o bien expuesto al riesgo, en este caso, todas las personas que transiten dentro del país quienes están expuestas a sufrir un accidente de tránsito, sin excepción.
- **Centros de Salud:** son todas las clínicas, hospitales y centros médicos autorizados por el Ministerio de Salud, quienes tienen la

obligación de recibir y brindar los cuidados médicos necesarios a las personas víctimas de algún accidente de tránsito, utilizando los fondos provistos por el SOAT.

- **Operador Único para ajustes de los reclamos (Sermedical):** se trata de una única empresa encargada de recibir todos los reclamos por gastos médicos enviados por los centros de salud para auditar cada caso, determinar el monto a ser desembolsado y finalmente designarlo a la aseguradora responsable del reclamo o al FONSAT dependiendo del caso.

## **TARIFAS DEL SOAT**

Tal como se encuentra dispuesto en el Título XV del Reglamento del SOAT, las tarifas a cancelar anualmente por el propietario de cada vehículo son establecidas y revisadas anualmente por la SBS. Dichas tarifas dependen primeramente del servicio que preste el vehículo, luego de la clase de vehículo (automóvil, camioneta, motocicleta, etc.), el cilindraje, número de pasajeros, el año del vehículo y en el caso de los vehículos de carga, la capacidad de carga del mismo.

## **EL FONDO DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO (FONSAT)**

El FONSAT es el Fondo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, unidad técnica creada con el artículo 227 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial destinada a completar la estructura del sistema SOAT que garantiza la universalidad de su cobertura, dado que se hace responsable de las indemnizaciones y gastos generados por las víctimas de accidentes de tránsito provocados por vehículos

fantasmas o de vehículos que al momento del accidente no tenían contratado el seguro.

Las coberturas que ofrece el FONSAT son iguales a las de las empresas de seguros, estipuladas en el Reglamento. Además, la difusión, promoción y educación sobre el sistema del SOAT y a ejecución de campañas y proyectos de educación vial es deber del FONSAT, para lo cual dispone de un porcentaje de las primas de SOAT vendidas a nivel nacional además de recibir las recaudaciones por multas. (<http://www.fonsat.gob.ec/index.php/fonsat/articulos>)

Desde su creación el FONSAT ha procesado y liquidado reclamos de indemnizaciones y gastos funerarios por fallecimientos ocurridos desde el 2 de enero de 2008, así como reclamos de gastos médicos, gastos de movilización de heridos e invalidez de accidentes ocurridos a partir del 15 marzo de 2008, habiendo liquidado más de 80 millones de dólares en indemnizaciones entre 2008 y 2012 según los datos proporcionados por el CorpoSOAT y que se analizará en detalle más adelante.

## **FINANCIAMIENTO DEL FONSAT**

Según el reformado artículo 10 del Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, el FONSAT contará con los siguientes rubros:



**Gráfico 1: Financiamiento del FONSAT**

**Fuente: Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito**

**Elaborado por: Cristina Guevara**

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a lo previamente expuesto, la investigación se desarrolló con alcance descriptivo ya que se utilizó los datos recopilados de anteriores investigaciones y de diferentes documentos e informes, pudiéndose describir la situación a corregir para de esta manera poder proponer posibles soluciones para mejorarla.

Las conclusiones obtenidas de la investigación fueron resultado de la utilización de un enfoque mixto o en otras palabras, se complementó el enfoque cualitativo con el cuantitativo a fin de dar mayor significado a las mismas. En primer lugar se estableció el marco teórico base de la investigación, donde se refirió a temas como los principios económicos y sociales de la teoría social de mercado, el impacto social de los seguros y las generalidades sobre el funcionamiento y naturaleza del SOAT. Una vez descrito el marco base de la investigación, se obtuvieron cifras y estadísticas concernientes a la situación estudiada obtenidas básicamente de fuentes de información primarias y secundarias como lo fueron las encuestas realizadas y de informes emitidos por instituciones como el INEC la SBS o la ANT.

Finalmente, en cuanto al tipo de investigación, se puede confirmar lo anteriormente previsto ya que la investigación se desarrolló dentro de los parámetros de investigación histórica, documental, descriptiva, explicativa y longitudinal ya que, primeramente, la investigación recurrió a documentos, informes, leyes y publicaciones para describir, en el marco teórico, las características fundamentales del Sistema SOAT tales como coberturas y leyes que lo respaldan. Luego de estudiar la información, el estudio también recurrió a datos históricos del mercado del SOAT desde su implementación,

para compararlos con los actuales con la finalidad de determinar tendencias, cambios, etc. y explicar la situación problemática inicialmente identificada: las falencias operativas en el sistema SOAT que impiden el pleno cumplimiento de su objetivo social. Todo lo anteriormente mencionado permitió diseñar las propuestas que en el siguiente capítulo serán detalladas.

## **ÍNDICE DE MÉTODOS**

Durante la investigación se usaron los métodos: analítico, inductivo y deductivo. El método analítico se utilizó al comienzo de la investigación, al momento de elaborar el árbol del problema donde se separaron las partes de un todo y se examinaron por separado. Luego, se utilizó el método deductivo cuando tras haber establecido nuestro marco teórico se dedujo las posibles explicaciones del problema y se comprobó estas deducciones iniciales luego de haber analizado los resultados de las encuestas a la ciudadanía.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADAS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para saber que existe un problema o algún aspecto que se pueda mejorar es necesario observar, es por eso que la observación fue la primera técnica de investigación empleada en el presente estudio. Posteriormente, luego de haber identificado el problema y el objetivo de la investigación se recurrió al análisis de documentos y se utilizaron las entrevistas y encuestas como técnicas para obtener información necesaria para el desarrollo de la investigación.

## OBSERVACIÓN

La observación es una técnica que consiste en el registro de comportamiento de comportamientos y situaciones observables (Hernández et al., 2010). Para la presente investigación, dicha observación fue posible gracias a la presencia del investigador en el área comercial del SOAT de una de las aseguradoras autorizadas mencionadas anteriormente, donde diariamente se emitía la póliza en ocasiones era posible ser testigo de los comentarios y experiencias de los clientes con el sistema.

La observación fue de tipo no estandarizada ya que al momento al que se la realizaba no existía alguna escala valorativa a la cual estuviera sujeta. Así mismo se podría decir que fue no participante puesto que el investigador no estaba incluido en la situación observada. Además fue de tipo encubierta por el sujeto observado, en este caso, los clientes, no sabían que estaban siendo observados y que sus experiencias inspirarían una investigación. Y finalmente, fue analítica ya que los resultados obtenidos de la misma fueron utilizados para una posterior investigación.

**Tabla 5: Cronograma de Observación**

Mes / Día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Agosto			14 (11:00)		16 (16:00)
Septiembre		9 (10:00)		20 (11:30)	
Octubre	21 (14:00)	15 (12:00)			

**Fuente: Observación**

**Elaboración: Cristina Guevara**

Luego de aproximadamente tres meses de observación pudieron presenciarse algunos eventos en los cuales los clientes se quejaban con los emisores de malas experiencias con el sistema SOAT, ya sea por experiencia propia o por alguien cercano a los mismos. En uno de los casos

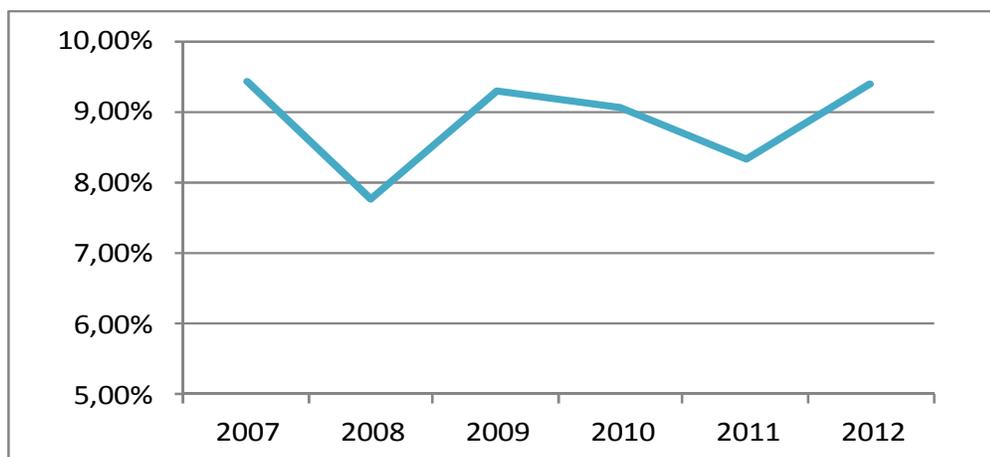
particularmente, uno de los clientes reprochaba el pago del seguro anualmente ya que en su caso, uno de sus brazos había resultado fracturado en un accidente de tránsito, sin embargo el hospital le había manifestado que su lesión no era cubierta por el SOAT provocando que él tuviera que asumir ciertos gastos. En otro de los casos el cliente, a pesar de que llevaba varios años contratando el seguro, no sabía exactamente cómo acceder a los beneficios del SOAT en caso de necesitarlos por lo que solicitó información a uno de los emisores el cual a pesar de llevar varios años emitiendo la póliza, le resultó muy complicado darle la información completa al cliente.

Los diferentes eventos presenciados y las opiniones y comentarios provistos por los clientes, llevaron a concluir que después de varios años de funcionamiento aun existen falencias en el sistema SOAT que impiden que cumpla con el objetivo social para el que fue concebido. Falencias que con las propuestas producto de la investigación podrían ser superadas.

## **ANÁLISIS DE DOCUMENTOS**

Luego de haber hecho una primera observación y haber sido alertado de un posible problema al que le hace falta encontrar una solución, es preciso recurrir a la consulta de información documental con la finalidad de involucrarse más con la temática estudiada. En el caso particular de esta investigación se recurrió a documentación presentada por la ANT, el INEC y el CorpoSOAT

**Gráfico 2: Porcentaje de muertes por accidente de tránsito**



Fuente: INEC/Comunidad Andina de Naciones  
Elaboración: Cristina Guevara

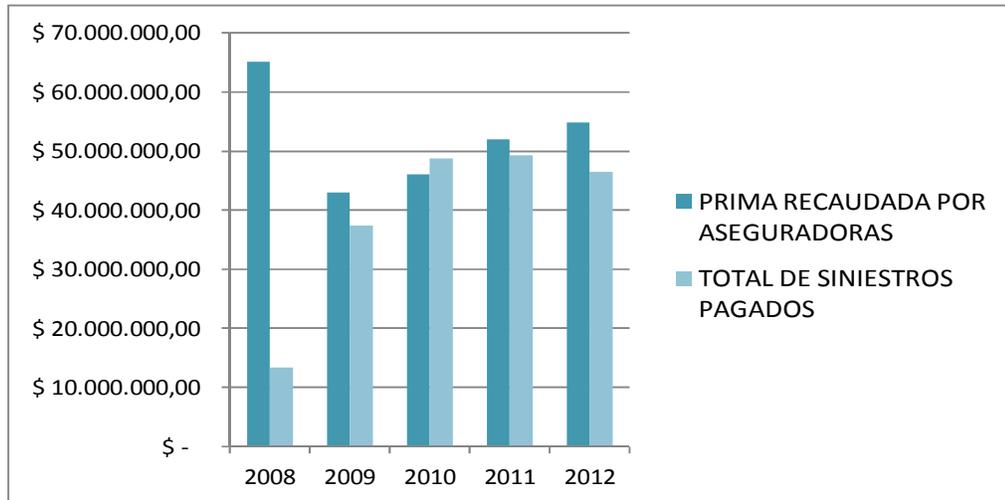
**Tabla 6: Muertes por accidentes de tránsito**

	Número de accidentes	Número de muertos	Porcentaje muertes por cada accidente de tránsito
<b>2007</b>	19598	1848	9,43%
<b>2008</b>	19665	1529	7,78%
<b>2009</b>	21528	1998	9,28%
<b>2010</b>	25588	2313	9,04%
<b>2011</b>	24625	2049	8,32%
<b>2012</b>	23842	2237	9,38%

Fuente: INEC/Comunidad Andina de Naciones  
Elaborado por: Cristina Guevara

**Análisis:** con este gráfico podemos observar el posible efecto del SOAT sobre las muertes ocasionadas por accidentes de tránsito ya que se puede decir que a pesar que el parque automotor continuó creciendo después de la implementación del SOAT, en sus años de vigencia siempre estuvo por debajo del índice de fallecidos del año inmediato anterior a su puesta en vigencia.

**Gráfico 3: Rendimiento de las recaudaciones del SOAT**



Fuente: CorpoSOAT  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 7: Porcentaje de utilización de las primas SOAT**

	Prima recaudada por aseguradoras	Total de siniestros pagados	Porcentaje de utilización de las primas
<b>2008</b>	\$ 65.100.558,44	\$ 13.333.314,28	20%
<b>2009</b>	\$ 42.920.524,78	\$ 37.402.257,61	87%
<b>2010</b>	\$ 46.036.893,00	\$ 48.784.242,02	106%
<b>2011</b>	\$ 51.970.490,23	\$ 49.256.148,63	95%
<b>2012*</b>	\$ 54.848.438,85	\$ 46.489.703,04	85%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 260.876.905,30</b>	<b>\$ 195.265.665,58</b>	<b>75%</b>

Fuente: CorpoSOAT  
Elaboración: Cristina Guevara

Análisis: con este gráfico podemos ver qué porcentaje del total de las primas recaudadas por todo el sistema han sido efectivamente utilizadas para el pago de siniestros. Si bien en el primer año se utilizó una mínima parte de las recaudaciones, esto sirvió para poder asumir las coberturas superiores a las recaudaciones del año 2010.

## **ENTREVISTA**

Según López y Deslauriers (2011) la entrevista es una técnica muy antigua en donde hay comunicación a través de la cual una parte obtiene información de la otra. Para Tamayo, la entrevista es “la relación establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales” (2008, citado por Lattuf, Z, 2010). Para el presente estudio se realizó entrevistas semi estandarizadas e individuales de modo que cada entrevistado tenía la libertad de emitir comentarios adicionales y sugerencias pertinentes, siguiendo un cuestionario guía elaborado con asesoría de entendidos en el tema.

Utilizando el tipo de muestreo no probabilístico por juicio, los entrevistados fueron escogidos de acuerdo a la experiencia del investigador quienes gracias a la pertinencia de sus respuestas brindaron un aporte muy significativo a la investigación. Los entrevistados representaban a tres de los principales intervinientes del proceso del SOAT: un representante de las aseguradoras, un representante de los hospitales y un representante del CorpoSOAT quienes en conjunto pudieron explicarnos la situación de cada sector presente en el sistema, a fin de comparar sus apreciaciones con las observadas por el investigador anteriormente.

### **Entrevista a la Ab. Ana Troya – Coordinadora Legal CorpoSOAT**

Debo recalcar que he respondido a esta entrevista de acuerdo a mi experiencia en el sistema y los criterios vertidos son míos y no necesariamente de CORPOSOAT.

### **¿Hace cuánto existe el Corposoat y para qué fue creado?**

CORPOSOAT es la Corporación de Aseguradoras Operadoras del SOAT, se creó mediante acuerdo ministerial del Ministerio de Transporte y Obras Públicas N°016-B de 26 de Abril de 2007.

Es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, de duración indefinida y de responsabilidad limitada, constituida con el objetivo de brindar apoyo y viabilizar de manera directa o indirecta la operación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT; así como para responder a las necesidades de las compañías de seguros autorizadas para operar en este ramo y que están agremiadas a la Corporación.

### **Comparado al sistema del comienzo en 2008 a cómo funciona actualmente, ¿qué mejoras operativas considera que se han dado?**

A nivel de las compañías de seguros, las mejoras operativas que podemos evidenciar son:

- Apertura de varios puntos de venta, garantizando la emisión oportuna del SOAT, sin largas esperas y sin contratiempos.
- El diseño del SOAT se modificó en cuanto a las seguridades con el fin de evitar fraudes y falsificaciones en el sistema, durante el tiempo de vigencia se han reportado mínimos casos de falsificación, los mismos que gracias a estas garantías han sido detectados inmediatamente, evitando perjuicios al sistema.
- Los tiempos definidos para el pago de siniestros se cumple de acuerdo a la norma, en la mayoría de casos,
- Gracias a los proyectos liderados por las compañías de seguros, a través de CORPOSOAT, hemos capacitado en derechos SOAT a más de 30,000 personas a nivel nacional, esto se traduce en un

mayor número de personas que acceden a este derecho de forma más eficiente,

**De acuerdo con su experiencia en el sistema, ¿cree que habría algo que aún se podría perfeccionar?**

El sistema SOAT es un sistema relativamente nuevo, y como todo sistema puede ser perfectible. Considero que podría enfatizarse el tema del control en la atención de víctimas y mejorar los procesos de auditoría de la documentación, delimitar las responsabilidades del ente encargado de la misma, con el fin de transparentar la gestión y evitar contratiempos y demoras.

Sigue siendo necesaria la capacitación no solo a los ciudadanos sino también a los encargados de la atención médicas, desde la atención pre hospitalaria.

**¿Qué nivel de conocimiento sobre el producto considera que tiene la ciudadanía en general? y ¿de qué maneras contribuye el Corposoat a la difusión del producto y educación vial?**

Todavía hay mucho que hacer en cuanto a capacitación se refiere, considero que es necesario llegar a más grupos interesados, a peatones, ciclistas, motociclistas, sectores que no han sido tomados muy en cuenta. La ciudadanía conoce lo que es el SOAT y cuáles son sus derechos aunque no siempre los ha ejercido. CORPOSOAT ha contribuido en gran medida en la difusión de los derechos de este seguro a través de varias herramientas como participación en ciclopaseos en Quito, Guayaquil y Cuenca, ha brindado asesoría a las víctimas luego de un accidente a través de las Brigadas SOAT, ha participado en ferias de Seguridad Vial, llevando el mensaje de que el SOAT salva vidas no solo a choferes, sino también a niños; y, ha capacitado a más de 30,000 personas en derechos SOAT y Seguridad Vial mediante las Capacitaciones Ciudadanas a nivel nacional.

Todas estas actividades se han realizado con el apoyo de instituciones públicas como Municipios y Ministerios.

**¿Cómo cree que podría mejorarse el tiempo de demora en los reembolsos de los que tanto se quejan los centros de salud?**

El control a los procesos realizados por el Operador Único es una forma de mejorar los tiempos. Pero más allá del control de esta etapa es necesario que la autoridad defina el alcance de su trabajo con el fin de evitar doble informe de auditoría, el emitido por el OU y el emitido por la Aseguradora, tema que incomoda a los centros de salud.

Internamente, las compañías de seguros tiene procesos de pago que muchas veces son demorosos, lo ideal sería estandarizar estos procesos en pro de la víctima, si dejar de lado el control y la eficiencia.

Considero oportuno el que las autoridades de control creen una instancia de solución de controversias en temas técnicos de seguros y de salud, para evitar entrampamientos y soluciones poco técnicas en ciertos casos.

## **Entrevista al Sr. Roberto Samaniego – Jefe Nacional SOAT Seguros Sucre**

### **¿Hace cuánto tiempo que trabaja con el SOAT?**

Tengo el gusto de poder estar desde el 2008 inmerso en el Ramo SOAT.

### **¿Qué mejoras ha habido en el sistema desde su inicio hasta el día de hoy?**

Cuando el ramo comenzó su operación el mayor problema estuvo en la aceptación de los asegurados y de la atención a los heridos por parte de las clínicas.

Pero después de cinco años de funcionamiento puedo decir abiertamente que los asegurados conocen de los beneficios, importancia y necesidad del SOAT. Por el lado de las clínicas superaron el temor de que el sistema de pago de los 30 días no funcionara y su cartera por cobrar crezca.

### **¿En general cómo le parece el desempeño del sistema y qué aspectos podrían mejorarse para perfeccionarlo?**

Lo más importante que debemos mencionar es que gracias a la implementación de este sistema, podemos asegurar que miles de vidas han sido salvadas, se garantizó el derecho a los afectados a ser atendidos y a su vez se eliminó el trámite y exigencias que existían al querer ingresar a una casa hospitalaria después de haber sufrido un accidente.

El sistema está funcionando como se lo esperaba, pero se debe obtener la información en línea entre el SRI, SBS, casas hospitalarias y las Asegurados. Por ejemplo si el SRI maneja los datos de los vehículos a nivel nacional, esa información debería ser proporcionada a las Aseguradoras para que al emitir la póliza cuente con la misma información y en las renovaciones la SBS debe proporcionar el numero de certificado anterior y vigencia.

## **Entrevista con el Ing. Sandy Santos – Administrador de la Clínica Moran Cassagne**

**¿Ustedes empezaron a trabajar con el SOAT desde el comienzo en el 2008?**

No, desde el 2008 no, a partir de febrero del año pasado (2013).

**¿Qué porcentaje de pacientes que ingresan a la clínica son atendidos con los fondos del SOAT?**

Casi todos entran por SOAT.

**¿Cuál es el proceso de reembolso?**

Una vez que sale el paciente, eso pasa a un proceso de liquidación de acuerdo a un tarifario establecido por el Ministerio de Salud Pública, por eso es que las clínicas por más privadas que sean no pueden cobrar lo que quieran sino que se tienen que ajustar a ese tarifario. Cada código, poner una curita tiene un código, todo tiene código, y todo código tiene un valor. Entonces qué es lo que hacemos nosotros aquí? Una vez que se va el paciente pasa al departamento de liquidación para que se liquide el caso, pero antes nosotros nos respaldamos con una denuncia de la fiscalía en la que un familiar del paciente denuncia que tuvo el accidente de tránsito cuando no hay parte policial porque nosotros necesitamos comprobar que pasó, sino pondríamos gente falsa. (Interrupción).

Ya, entonces mira, hay 3 cosas que nos sustentan un accidente: el parte, la denuncia o el formulario del Ministerio de Salud Pública de la ambulancia que lo trajo (al paciente), pero hay veces que traen gente que es indigente, que no tiene hogar, no tiene nada, entonces en esos casos la clínica tiene que hacer una notificación en la fiscalía de fue atendido aquí, porque no hay ningún familiar que haga una denuncia, no hay parte, no hay formulario del Ministerio de Salud Pública y no hay cédula del paciente.

**En el caso de estos pacientes (los indigentes) cómo llegan a saber del SOAT, cómo saben dónde ir?**

Ah, por que los trae el Ministerio de Salud Publica, solo que como a veces el MSP se quedan sin formularios porque les dan pocos, entonces solo lo traen (al paciente) y no dan eso, entonces ahí ya uno tiene que arreglárselas haciendo esa notificación.

Entonces, luego de tener el parte, el formulario o la notificación para comprobar el accidente, el SOAT cubre solo hasta \$3,000.00, cuando se sobrepasa los \$3,000.00 se le avisa al paciente que tendrá que pagar, después se envía los casos, después que salen del departamento de liquidación, se los envía a una compañía única auditora que se llama Sermedical. Ellos comprueban que lo que uno está cobrando, tiene todos los respaldos, y si dicen “no, falta evidencia de esto” entonces lo que no está respaldado lo van descontando del reclamo, pero no es que usted lo perdió sino es que “ah ya ok, lo que dices que no está, aquí te lo mando”, lo que faltó o lo que no está bien... entonces se hace otro reclamo enviando la evidencia que faltaba y ya le pagan. La única mentira aquí es que uno no recupera la plata en 30 días, ellos tienen 15 días para subir los casos al sistema publicando el valor que ellos comprobaron y que te dicen que van a pagar para que tú mandes las facturas, una vez que la clínica manda las facturas ellos se demoran unos 3 días en ajustar y re direccionarlo a la aseguradora pertinente, y de ahí recién son 30 días más que tiene la aseguradora para pagar, lo que hace en total casi 50 días que hay que esperar para recibir e reembolso. Y eso es todo el proceso de reclamo.

**De los casos que se reciben en la clínica, ¿las coberturas son suficientes o suelen resultar insuficientes?**

La mayoría de veces sí alcanza porque aquí no recibimos pacientes tan graves, y normalmente si nosotros vemos que la cobertura no va a ser

suficiente, desde que llega les decimos que va a tener que eventualmente pagar la diferencia. Por ejemplo el otro día llegó un señor con fractura en los dos fémures, la tibia y el tobillo, el SOAT alcanza normalmente para la fractura de un solo hueso y lo que pasa es que el tarifario del SOAT está dividido en 3 niveles, no todos los centros de salud pueden cobrar lo mismo. En el nivel 1 están los policlínicos, esos no tienen quirófano, no tienen rayos X y ellos por decirte pueden cobrar un dólar por un curita, los del nivel dos pueden cobrar dos dólares y los de nivel tres pueden cobrar tres dólares por el mismo procedimiento. Nosotros somos nivel dos, tenemos nuestro quirófano, muchas veces no tiene rayos x, laboratorio pero por ejemplo no tenemos un resonador y un tomógrafo que cuestan millones de dólares, en el caso de la Alcívar, la Kennedy y la San Francisco que son nivel tres nunca les va a alcanzar el SOAT, un paciente por más que llegue con la fractura de un solo hueso, no le va a alcanzar el SOAT porque por ejemplo ellos cobran por una cama \$90 y nosotros por una cama cobramos \$50. Entonces qué hacen los de las ambulancias? Para ayudar a la gente no los llevan mucho a la Alcívar o la Kennedy porque saben que no les va a alcanzar, entonces los traen a los de nivel dos que en realidad somos pocos y aquí sí les alcanza.

**Ya que ustedes son relativamente nuevos en el sistema, ¿cómo le ha parecido trabajar con el SOAT?**

Bueno el tener que esperar por el pago cincuenta días después que ya salió el paciente para recién recibir los pagos, ese es el problema, que en realidad uno tendría que esperar a que salga el paciente para recién empezar los trámites y eso si es que no le devuelven el caso, ese es otro problema, porque por ejemplo uno manda a Sermedical el reclamo y resulta que en la historia clínica dice que el paciente fue atropellado y en la denuncia decía que era el conductor del carro, entonces como ya no concuerdan le devuelven el caso e incluso uno se entera de esto recién unas semanas después de haber enviado el caso porque ve que no han subido la información al sistema y uno pregunta.

### **¿Considera que el sistema es eficiente?**

Antes funcionaba diferente le cuento, ahora es mucho más ordenado, pero no, no es 100% eficiente pero eso no es culpa de las aseguradoras, ni del SOAT ni de Sermedical, lo que pasa es que todo se volvió más burocrático y demorado porque hay clínicas que se enriquecieron por exagerar en lo que cobraban por sus procedimientos.

### **Según su experiencia, ¿Qué le parece que podría mejorarse?**

A mí en lo personal me parece que el concepto está bien y que beneficia a la comunidad pero por ejemplo sí hace falta capacitación porque por ejemplo aquí el departamento de liquidación cuando recién empezamos tuvo que buscar cómo capacitarse solo. Quizás una mejoría que podría mencionar sería el capacitar más a las clínicas sobre cómo hay que enviar los documentos, el proceso a seguir, cómo presentar los documentos en las diferentes situaciones que se presentan, etc. o sea nosotros ya aprendimos, pero nos tocó aprender a la fuerza, costó como dos meses y medio para aprender. Nunca tuvimos problemas para que nos dieran información pero nosotros teníamos que ir a buscarla.

### **¿Según lo que usted ha podido presenciar, los pacientes que tanto conocen respecto al SOAT?**

La gente de aquí de Guayaquil generalmente sí sabe lo que es y más o menos como funciona pero cuando vienen personas de los alrededores tipo Naranjal, no lo tienen tan claro, piensan por ejemplo si el SOAT está caducado o que si el carro no tiene SOAT no les va a cubrir nada.

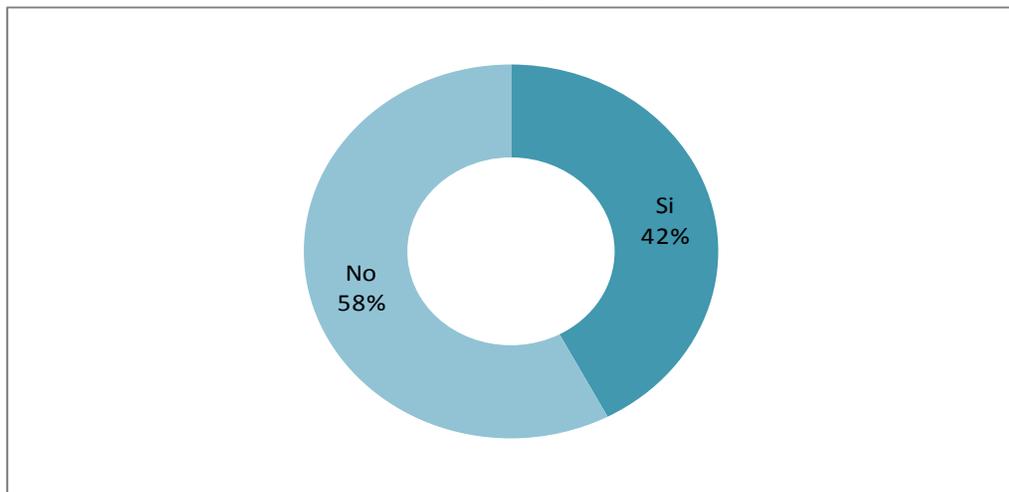
## ENCUESTA

De acuerdo con Tamayo (2008, citado por Lattuf, Z, 2010) la encuesta es aquella que permite hallar la respuesta a problemas, tanto de manera descriptiva como de relación de variables, a través de la recolección sistemática de información basándose en un diseño previamente establecido que asegure el rigor de los datos obtenidos. La encuesta es una de las técnicas más versátiles y utilizadas en los trabajos de investigación es por esto que fue elegida para ser utilizada en el presente estudio. La encuesta fue aplicada a la muestra de 471 individuos, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente, entre os encuestados se encontraron hombres y mujeres de todas las edades entre los 12 y 65 años que son las personas que normalmente transitan por las calles y están más expuestos a accidentes.

## ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SOAT EN LA CIUDADANÍA

**Pregunta 1: ¿Usted conduce algún tipo de vehículo motorizado?**

**Gráfico 4: Número de conductores y no conductores encuestados**



**Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaboración: Cristina Guevara**

**Tabla 8: Conductores y no conductores encuestados**

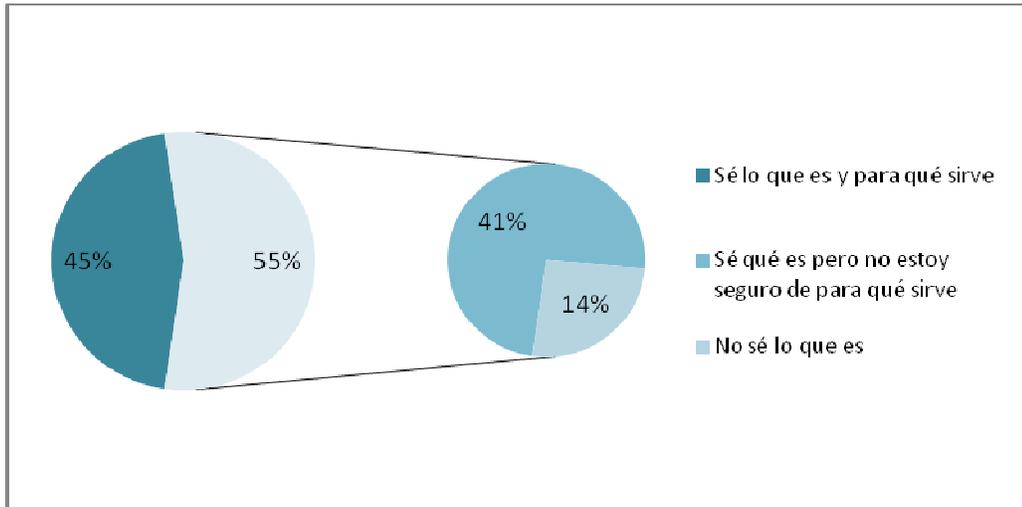
<b>Sí (Era Conductor)</b>	199	42%
<b>No (No era Conductor)</b>	272	58%
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta realizadas.  
Elaboración: Cristina Guevara**

**Análisis:** De acuerdo a la tabulación, el 58% de los encuestados eran conductores de algún vehículo automotor. Estos resultados serán útiles más adelante puesto que el hecho de ser conductores y a estar obligados a ser portadores del SOAT puede influir en que las personas lo conozcan “por obligación”.

**Pregunta 2: ¿Cómo podría calificar su nivel de conocimiento acerca del SOAT?**

**Gráfico 5: Nivel de conocimiento del SOAT en los encuestados**



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 9: Nivel de conocimiento del SOAT en los encuestados**

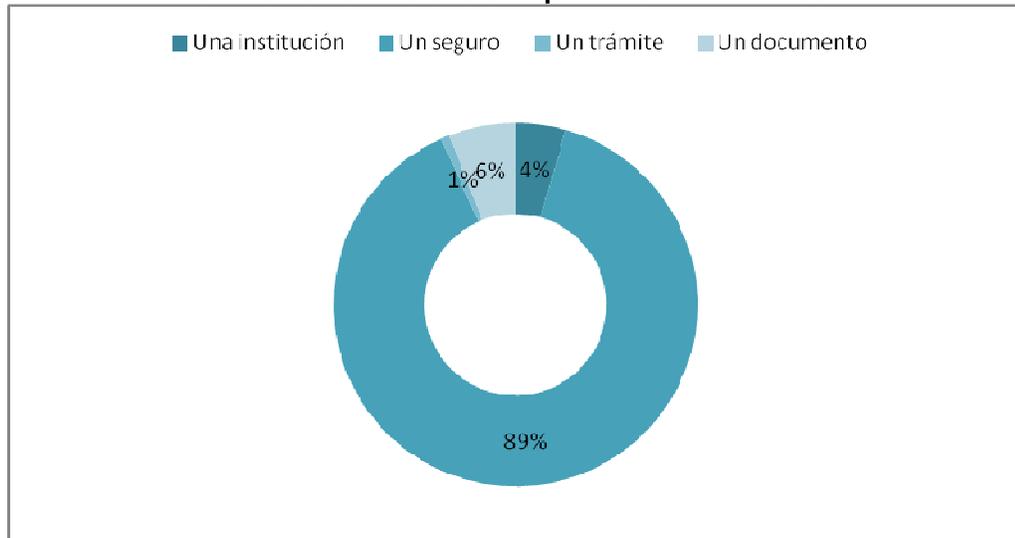
Sé lo que es y para qué sirve	213	45%
Sé qué es pero no estoy seguro de para qué sirve	191	41%
No sé lo que es	67	14%
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Según los datos obtenidos, el 45% de los encuestados respondió que sí sabía qué era y para qué servía, mientras el otro 55% poseía cierto grado de desconocimiento ya que respondieron que sabía qué era pero no estaba seguro de para qué servía o simplemente no sabía que era el SOAT.

### Pregunta 3: ¿Qué es el SOAT?

Gráfico 6: Qué es el SOAT para los ecuatorianos.



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

Tabla 10: Qué es el SOAT para los ecuatorianos.

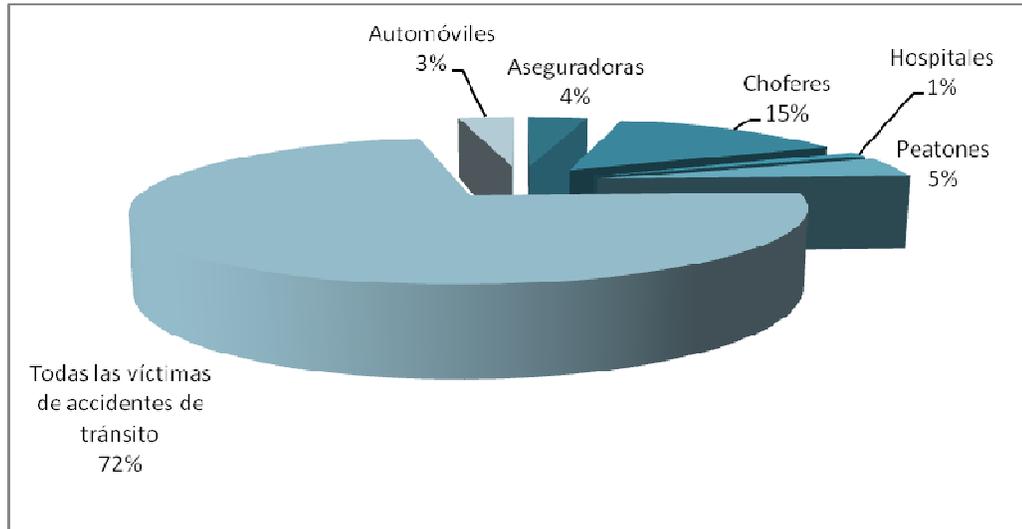
Una institución	18	4%
Un seguro	359	89%
Un trámite	3	1%
Un documento	24	6%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Luego de haber separado en la pregunta anterior a las personas que no sabían nada respecto al SOAT, la encuesta continuó con aquellos que sí poseían algún tipo de conocimiento respecto al SOAT a fin de comprobar el nivel del mismo. Luego de la tabulación pudo comprobarse que las personas sabían casi en su totalidad que el SOAT se trata de un seguro. Estos resultados nos muestran que tal vez sería un poco más fácil emprender y tener el éxito esperados en campañas de concientización para personas que en su mayoría tienen al menos noción de lo que se estaría hablando.

**Pregunta 4: ¿Sabe usted quiénes son los beneficiarios del SOAT?**

**Gráfico 7: Beneficiarios del SOAT según los conocedores del SOAT**



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 11: Beneficiarios del SOAT según los conocedores del SOAT**

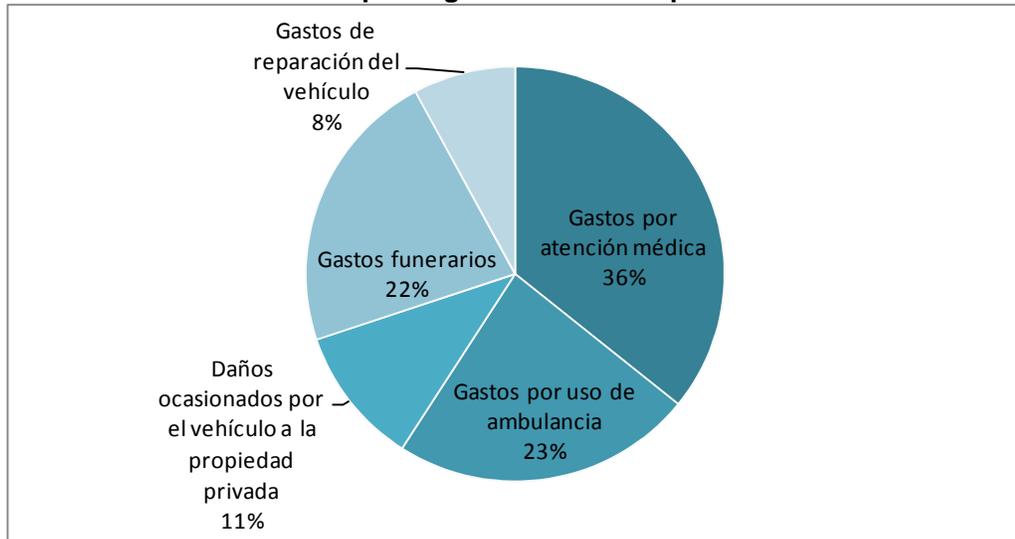
<b>Aseguradoras</b>	15	4%
<b>Choferes</b>	59	15%
<b>Hospitales</b>	5	1%
<b>Peatones</b>	19	5%
<b>Todas las víctimas de accidentes de tránsito</b>	292	72%
<b>Automóviles</b>	14	3%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Los datos demostraron que si bien es cierto que la gran mayoría de conocedores del SOAT sabe que los beneficiarios son todas las víctimas de accidentes de tránsito, aún alegando que conocen del tema casi una tercera parte de esta parte de la población (28%) aún piensa que el SOAT existe para el beneficio de choferes solamente, peatones, automóviles y hospitales.

## Pregunta 5: ¿Qué tipo de gastos cubre el SOAT?

**Gráfico 8: Tipo de gastos cubiertos por el SOAT**



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 12: Tipo de gastos cubiertos por el SOAT**

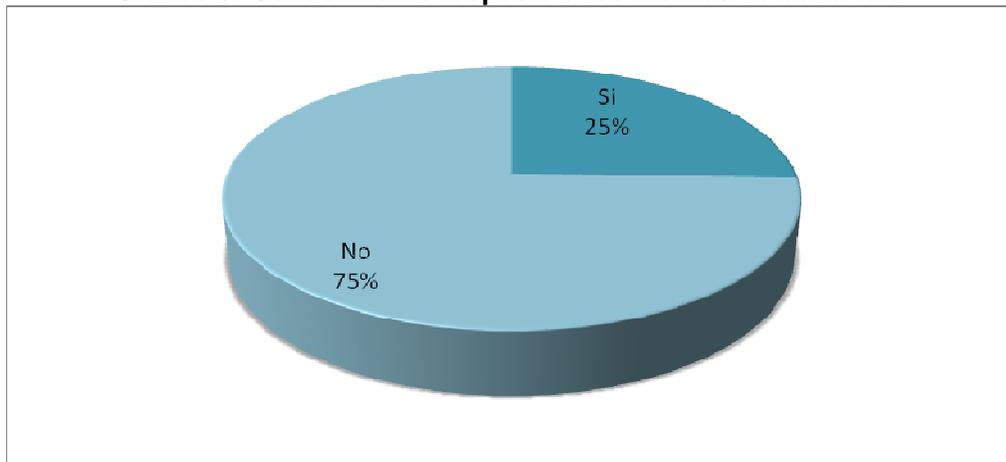
<b>Gastos por atención médica</b>	335	36%
<b>Gastos por uso de ambulancia</b>	218	23%
<b>Daños ocasionados por el vehículo a la propiedad privada</b>	101	11%
<b>Gastos funerarios</b>	208	22%
<b>Gastos de reparación del vehículo</b>	74	8%
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** En esta pregunta podemos evidenciar que las personas piensan que el SOAT es básicamente para atención médica por lo que sería bueno enfatizar que también tiene coberturas por gastos funerarios y de ambulancia. De igual manera a pesar que se trataban de personas que conocían del tema, aún existe confusión en este aspecto ya que cerca del 20% de las respuestas dijeron que el SOAT cubría gastos de reparación del vehículo y los daños que éste ocasionare a la propiedad privada.

**Pregunta 6: ¿Sabe cuáles son los montos de cobertura vigentes?**

**Gráfico 9: Conocimiento respecto a los montos de cobertura**



Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 13: Conocimiento respecto a los montos de cobertura**

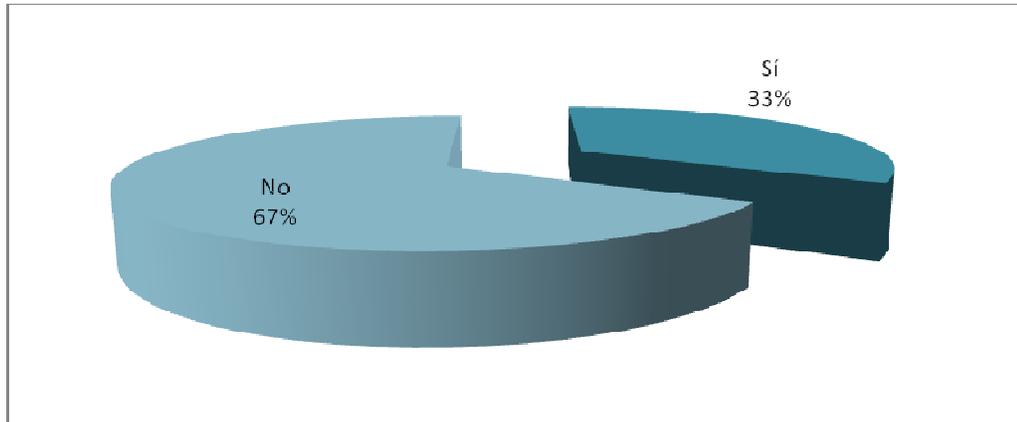
Si	103	26%
No	301	74%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Con los resultados obtenidos en esta pregunta es realmente evidente el desconocimiento de las personas en este detalle en particular. El 74% de los que conocen el SOAT, piensan que los montos son mucho más bajos que los vigentes que hay que mencionar, fueron aumentados en 2012, pero que aparentemente este incremento no fue difundido de la mejor manera. Esta falta de conocimiento respecto a la cantidad con la que todos los ciudadanos cuentan probablemente influye al momento de solicitar o no su indemnización.

### Pregunta 7: ¿Sabe qué es o cuál es la función del FONSAT?

Gráfico 10: Conocimiento del FONSAT



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

Tabla 14: Conocimiento del FONSAT

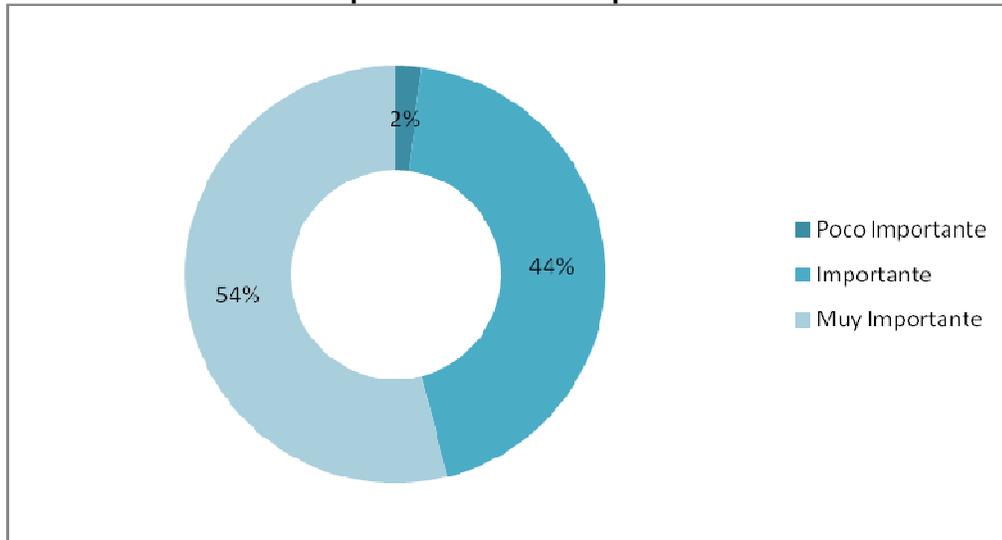
Sí	135	33%
No	269	67%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** En este caso, las respuestas de los encuestados demostraron que el 67% a pesar de que sienten que tienen algún nivel de conocimiento en el tema del SOAT, no conocen uno de los elementos más importantes del mismo como lo es el FONSAT quien es el ente que garantiza la principal propiedad de este seguro: la universalidad.

**Pregunta 8: ¿Qué tan importante considera usted que es el SOAT para la ciudadanía en general?**

**Gráfico 11: Importancia del SOAT para la ciudadanía**



Fuente: Entrevistas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 15: Importancia del SOAT para la ciudadanía**

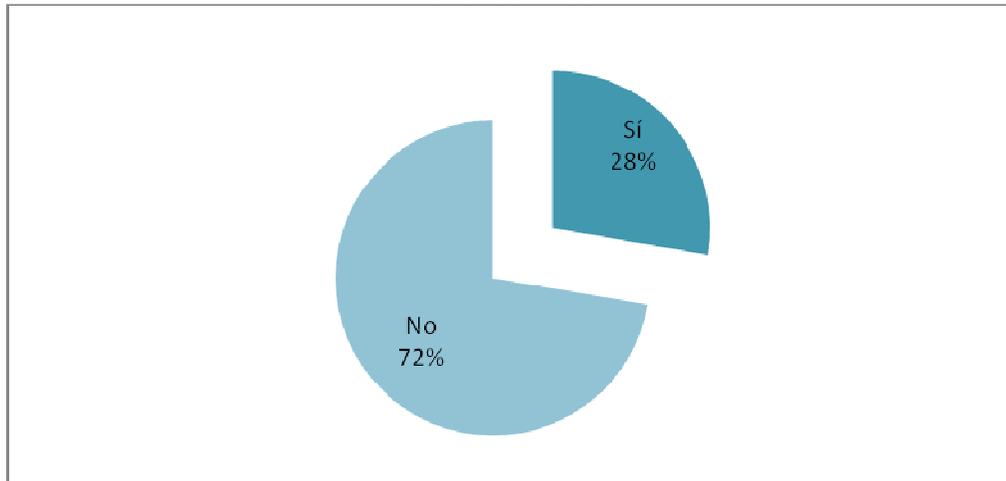
Poco Importante	8	2%
Importante	178	44%
Muy Importante	218	54%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Entrevistas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** De acuerdo a los resultados, el 54% de las personas, a pesar de poseer falencias en la difusión respecto a cierto tipo de información, la ciudadanía es consciente su importancia por lo que podría recurrirse a esta consciencia para que todos colaboren a mejorarlo y perfeccionarlo.

**Pregunta 9: ¿Usted o algún familiar ha sufrido algún accidente de tránsito donde haya resultado herido?**

**Gráfico 12: Número de casos aplicables al SOAT conocidos por los encuestados**



Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 16: Número de casos aplicables al SOAT conocidos por los encuestados**

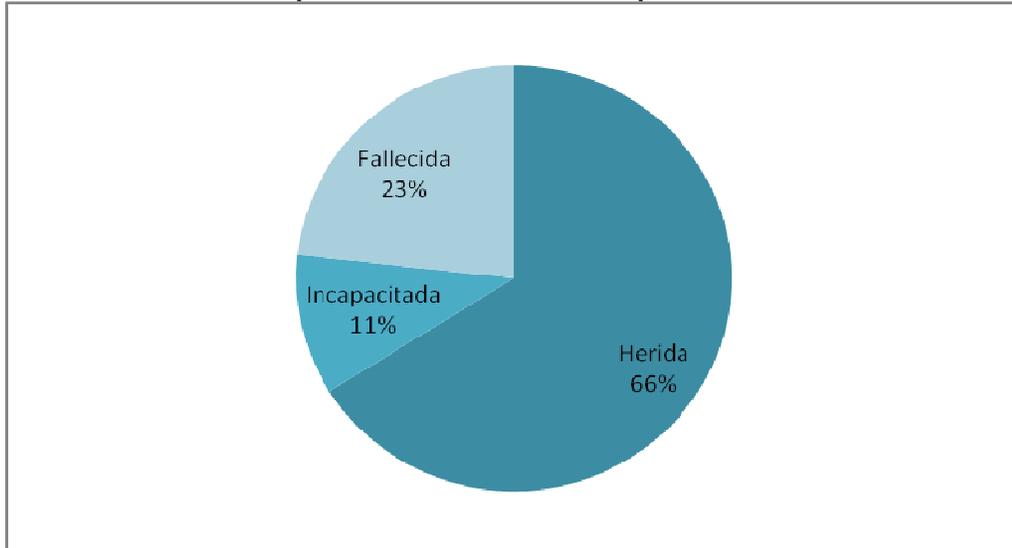
<b>Sí</b>	112	28%
<b>No</b>	292	72%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Según los datos, el 28% de los encuestados fue afectado ya sea a sí mismo o al alguien cercano, por un accidente de tránsito, haciéndolos candidatos ideales para consultarles acerca de sus opiniones y experiencias de haber utilizado los servicios del sistema.

## Pregunta 10: La víctima de dicho accidente resultó:

Gráfico 13: Tipo de víctimas conocidas por los encuestados



Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

Tabla 17: Tipo de víctimas conocidas por los encuestados

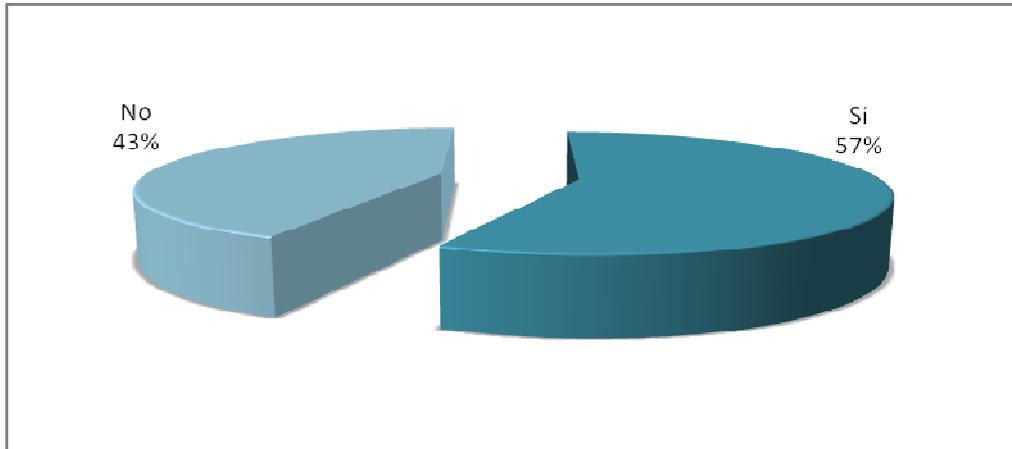
Herida	74	66%
Incapacitada	12	10%
Fallecida	26	23%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Del número de encuestados quienes han sido afectados o cuyos familiares o conocidos hayan sido afectados por un accidente de tránsito: en el 66% de los casos éste resultó herido, el 10% incapacitado y el 23% tuvo algún familiar o conocido fallecido. Por lo que según lo hallado en la muestra, las coberturas por gastos médicos serían las más utilizadas y conocidas, corroborando los resultados obtenidos en la pregunta 5.

**Pregunta 11: ¿El hospital o clínica que lo atendió utilizó la cobertura de gastos médicos del SOAT?**

**Gráfico 14: Cumplimiento por parte de los centros de salud de participar en el sistema SOAT**



Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 18: Cumplimiento por parte de los centros de salud de participar en el sistema SOAT**

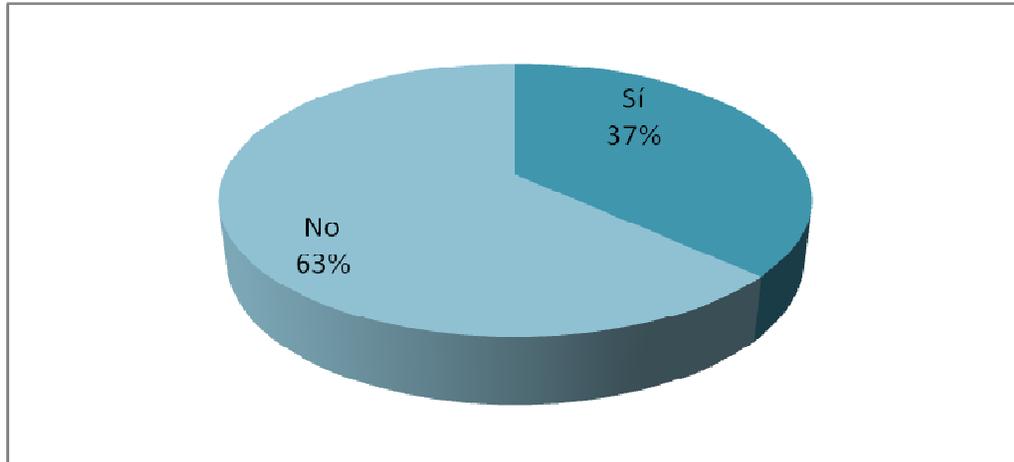
<b>Sí</b>	42	57%
<b>No</b>	32	43%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Según los encuestados quienes han tenido la experiencia de utilizar servicios médicos con el uso de los fondos del SOAT, el 57% de las clínicas utilizaron sin problema el fondo mencionado, sin embargo es preciso remarcar que un alto porcentaje (43%) no utilizó el SOAT.

**Pregunta 12: ¿Solicitó la cobertura por muerte o incapacidad brindada por el SOAT?**

**Gráfico 15: Uso de las indemnizaciones por muerte e incapacidad**



Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 19: Uso de las indemnizaciones por muerte e incapacidad**

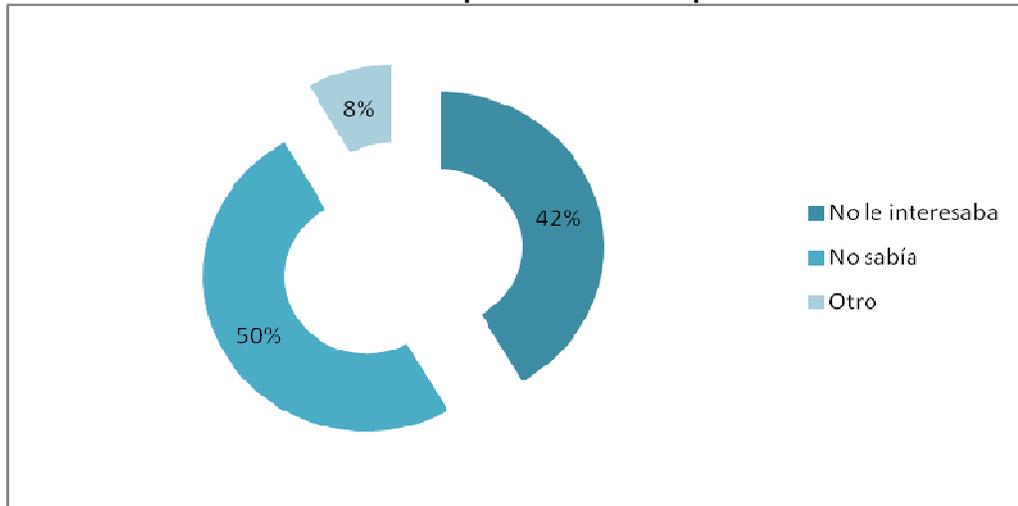
<b>Sí</b>	14	38%
<b>No</b>	24	63%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Según lo respondido por los encuestados cuyos familiares habían resultado incapacitados o fallecidos, el 36% sí había solicitado las indemnizaciones correspondientes a este tipo de evento y la mayoría, es decir el 64% no lo había hecho por razones que en las próxima pregunta evidenciaremos.

**Pregunta 13: ¿Por qué no accedió a las indemnizaciones por muerte o invalidez?**

**Gráfico 16: Motivos por los cuales las víctimas no accedieron a indemnizaciones por muerte e incapacidad**



Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Tabla 20: Motivos por los cuales las víctimas no accedieron a indemnizaciones por muerte e incapacidad**

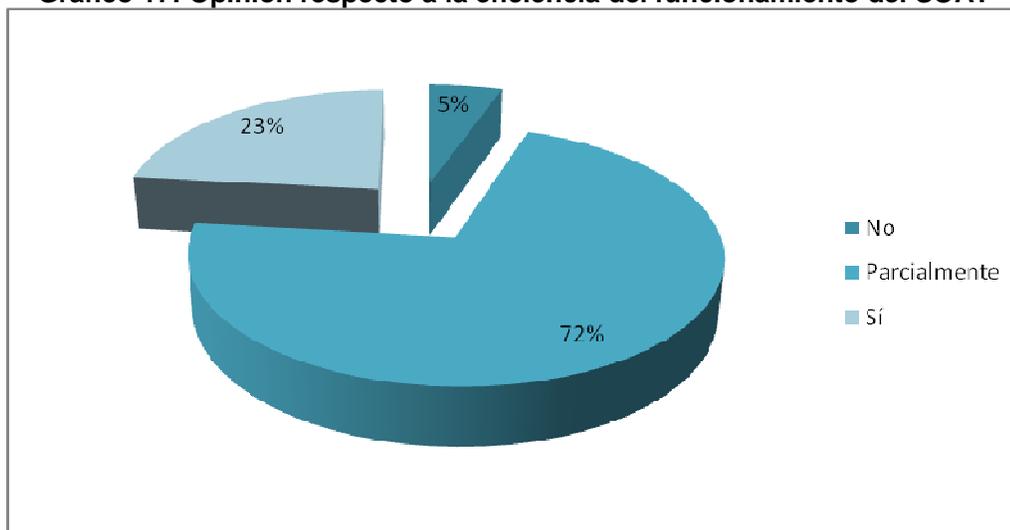
No le interesaba	10	40%
No sabía	12	52%
Otro	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas realizadas  
Elaboración: Cristina Guevara

**Análisis:** Según lo respondido por las personas en la pregunta anterior quienes dijeron no haber accedido a las indemnizaciones a las que tenían derecho, el 40% no lo hizo porque simplemente no le interesaba, el 52% porque no sabía y el 8% por otros motivos, entre esos el no tener tiempo disponible para hacer los trámites.

**Pregunta 14: ¿Considera que el SOAT cumple con su función eficientemente?**

**Gráfico 17: Opinión respecto a la eficiencia del funcionamiento del SOAT**



Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Tabla 21: Opinión respecto a la eficiencia del funcionamiento del SOAT**

No	3	5%
Parcialmente	40	72%
Sí	13	23%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Análisis:** De acuerdo a las respuestas de las personas que habían tenido la oportunidad de participar en el sistema, la gran mayoría, es decir, el 72% opina que el sistema funciona bien pero que podría hacerlo más eficientemente, el 23% opina que sí funciona eficientemente y apenas el 5% considera que el sistema simplemente no sirve.

**Pregunta 15: ¿Hay alguna parte del proceso de reclamación que le gustaría mejorar o cambiar?**

**Gráfico 18: Mejoras sugeridas para el SOAT**



Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Tabla 22: Mejoras sugeridas para el SOAT**

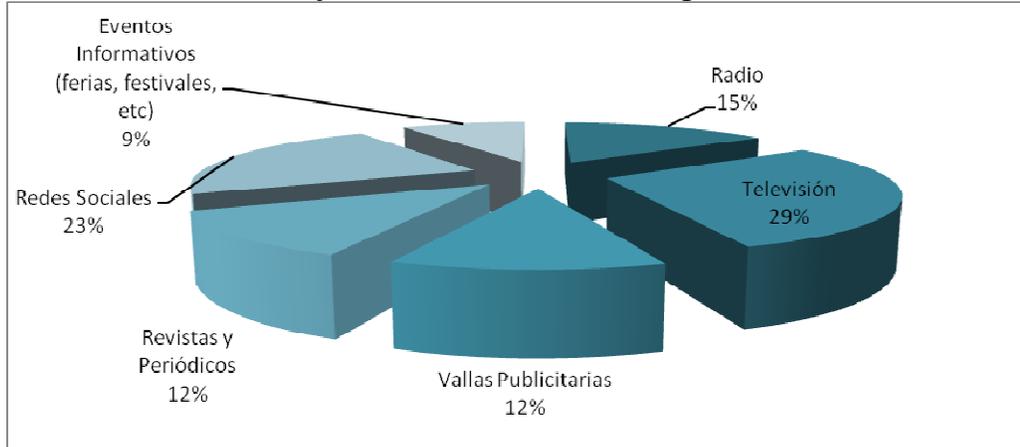
Tiempo de espera para recibir los desembolsos	23	41%
Papeleo excesivo	15	27%
Trámites engorrosos	11	19%
Otro	7	13%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Análisis:** El 41% de los consultados considera que lo que más cambiarían es el tiempo de espera para recibir finalmente los desembolsos, luego el 27% piensa que el papeleo excesivo es una de las partes más molestas del SOAT, y por otro lado el 19% piensa que son trámites engorrosos que muchas veces impiden que las personas se animen a acceder a los beneficios.

**Pregunta 16: ¿Cuál sería el mejor medio para difundir información respecto al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) a toda la ciudadanía?**

**Gráfico 19: Mejores medios de difusión según los encuestados**



Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Tabla 23: Mejores medios de difusión según los encuestados**

<b>Radio</b>	72	15%
<b>Televisión</b>	138	29%
<b>Vallas Publicitarias</b>	55	12%
<b>Revistas y Periódicos</b>	57	12%
<b>Redes Sociales</b>	106	22%
<b>Eventos Informativos (ferias, festivales, etc)</b>	43	9%
<b>TOTAL</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizadas  
Elaboración. Cristina Guevara

**Análisis:** Finalmente, esta pregunta que fue respondida por el total de los encuestados nos muestra que la mejor manera de difundir información que alcance a todos los rincones del país es la televisión, seguido de las redes sociales y luego por la radio. La menos efectiva a opinión de los encuestados son los eventos informativos tales como ferias, exposiciones, festivales, etc.

Adicionalmente al análisis de las respuestas a cada pregunta la encuesta demuestra que:

- De los encuestados, el 42% era conductor de algún vehículo automotor lo que probablemente sea la razón por la cual el 45% de los encuestados son los que alegan saber qué es y para qué sirve ya que los conductores son los que están obligados a adquirirlo y participar en el sistema.

- Del restante 55% de los encuestados, el 14% aún no sabe ni qué es el SOAT.

- Del 86% de los encuestados que sí conocen algo del SOAT, el 74% no sabe con exactitud los montos de coberturas, sin embargo tienen en general claro que es un seguro para todas las víctimas de accidentes de tránsito pero el 67% no sabe qué es ni para qué sirve el FONSAT

- De las personas que han vivido de cerca un accidente de tránsito que ha provocado heridos la mayoría fue atendido en las casas utilizando los fondos del SOAT, sin embargo un gran porcentaje: 43% no utilizó este beneficio ya sea por elección propia o porque existió alguna negativa o dificultades por parte del establecimiento.

- Así mismo, de los que pudieron acceder a las indemnizaciones por muerte o incapacidad, más de la mitad de los caso no aplicó a las mismas, el 50% porque no sabía y el 42% por no le interesaba.

- La opinión general los que efectivamente accedieron a las indemnizaciones, es que el sistema SOAT es parcialmente eficiente y coinciden en que mejorarían los tiempos de espera para recibir el desembolso de las indemnizaciones.

- Finalmente, existe un nivel de conciencia bastante bueno respecto a la importancia del SOAT puesto que solamente el 2% de los concedores considera que es poco importante.

## **ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

Luego de la validación y análisis de todos los datos obtenidos de las diferentes técnicas aplicadas y una vez puestos en comparación, podría decirse en primer lugar que si bien los profesionales en las entrevistas muestran gran satisfacción en cuanto al desempeño del sistema, también mencionan aspectos que a su criterio funcionan bien pero podrían funcionar mejor. En el caso de las aseguradoras, ven la necesidad de mejorar el compartimiento de información necesaria para el momento de las emisiones y pagos de indemnizaciones, lo mismo serviría para los centros de salud que además de requerir que se comparta información ágilmente, sienten que es necesario implementar más capacitaciones respecto a los procedimientos y trámites a realizar para obtener los reembolsos para de esta manera agilizar el proceso. Finalmente la representante del CorpoSOAT ve la necesidad de continuar con la difusión y educación vial, ya que aún queda mucho que hacer sobre todo en las comunidades más alejadas.

Por otro lado, lo revelado por las encuestas corrobora la afirmación de la representante del CorpoSOAT y comentarios del representante de los centros de salud que afirmaron que si bien la ciudadanía no ignora completamente al SOAT aún existe un porcentaje considerable de desconocimiento y sería de esperarse que estos porcentajes de sean aún mayores en lugares más alejados de las ciudades principales.

Si bien los resultados de la investigación demuestran que existen ciertas falencias a ser perfeccionadas en el sistema, al momento de querer compararlos con datos oficiales a fin de obtener las conclusiones fue casi imposible ya que los datos disponibles son muy generales y no cubren todos los criterios que podrían ser considerados, mostrando en este punto una nueva falencia que no había sido prevista anteriormente a ser mejorada: la

recopilación de datos estadísticos concernientes al funcionamiento del sistema.

Los datos confirman los aspectos en los que, de ser mejorados, podrían ofrecer un sistema muchísimo más eficiente y del que la ciudadanía pueda sentirse plenamente confiada y protegida. Es por lo antes expuesto que la hipótesis originalmente planteada: “al corregir las falencias operativas en el sistema SOAT, éste podrá dar pleno cumplimiento a su objetivo social” es válida.

## **CAPÍTULO III.**

### **PROPUESTA Y VALIDACIÓN**

#### **LA PROPUESTA**

##### **TÍTULO**

Propuesta del plan piloto para el perfeccionamiento operativo, difusivo y de control estadístico del SOAT en la ciudad de Guayaquil.

##### **JUSTIFICACIÓN**

Desde la implementación de SOAT hace ya 6 años ha habido varios cambios en la legislación y procesos del sistema que a la medida que iba ganando experiencia en el mercado, ha ido de a poco puliendo sus falencias llegando a la actualidad a ser un seguro que le ha sido muy útil e importante para muchos. Sin embargo, aún es un sistema con aspectos que si bien funcionan aceptablemente al momento, no permite que el SOAT cumpla plenamente su objetivo social de una mejor manera para con la ciudadanía y que sea verificable y así cumplir con el objetivo de todo ciudadano ecuatoriano de alcanzar un mejor nivel de vida y conseguir el anhelado “Buen Vivir” para todos.

Es por esto que es necesaria una investigación con determinado nivel de rigurosidad científica que permita analizar objetivamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema a fin de poder plantear críticas constructivas para contribuir al perfeccionamiento de un sistema que al igual que cualquier otro, dentro de una sociedad de constante cambio y evolución siempre podrá ser perfeccionado.

## **OBJETIVO**

Lograr el cumplimiento del objetivo social del SOAT en la utilización de propuestas para el perfeccionamiento de las falencias encontradas.

## **FACTIBILIDAD DE APLICACION**

El SOAT al ser una temática de interés nacional y con alta contribución social para con la ciudadanía, tiene la capacidad de encontrar con facilidad el apoyo de muchos, por lo que en realidad existirían muchas alternativas para llevar a cabo el plan, el único requisito sería contar con la aprobación de la Presidencia de la República que como se mencionó, al tratarse de un tema de bienestar nacional y contribución al cumplimiento de los objetivos del “Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017” es digno de ser considerado.

En cuanto a recursos humanos disponibles, se contaría principalmente con todos los funcionarios públicos de los ministerios partícipes del sistema como lo son Ministerio de Transporte y Obras Públicas, Ministerio de Salud Pública, Ministerio del Interior, y de la Presidencia de la República. En el caso de las capacitaciones, pueden ser dictadas en los mismos establecimientos de los agentes de tránsito, policía, etc. por funcionarios del FONSAT o CorpoSOAT quienes entre sus obligaciones el difundir el producto.

Respecto a los recursos monetarios, debemos recordar que de las recaudaciones destinadas al FONSAT, se encuentra establecido por reglamento la disposición del 4.5% de dichos recursos, sin embargo una vez más se reitera, al ser un producto social, habrán muchas posibilidades de solicitar colaboraciones extras de diferentes fuentes.

En cuanto a los recursos materiales, es preciso decir que están disponibles tanto para las capacitaciones como para la difusión y recopilación de datos, es solo cuestión de recibir la autorización de las autoridades pertinentes para que se haga uso de los mismos.

Por lo antes expuesto la propuesta se considera realizable, sin embargo es preciso aclarar que un elemento fundamental para su realización es la colaboración interinstitucional.

## **DESCRIPCIÓN**

### **Capacitación a los funcionarios inmersos en el sistema**

A fin de que la información llegue a través de la primera autoridad que se presente al momento de un siniestro, y sepa cómo guiar a la persona afectada para que conozca los beneficios del sistema, se implementaría un programa de capacitación continua a policías, agentes de tránsito, bomberos y paramédicos donde además de enseñarles todo acerca de los procedimientos, se motive a la difusión de esta información en el momento oportuno y sobretodo serían una contribución muy valiosa para hacer llegar información hasta lugares más apartados.

Junto con esta capacitación a las autoridades implicadas al momento del accidente, iría de la mano un pequeño programa de capacitación y actualización a los representantes de todas las clínicas y hospitales para el correcto empleo de los diferentes formularios requeridos, conocimiento del proceso de reclamos, etc.

## **Difusión del producto a la ciudadanía**

La ciudadanía al momento tiene un nivel aceptable de conocimiento del producto gracias a la intensiva publicidad que se le dio al lanzarlo, sin embargo no debe dejar que ese nivel de conocimiento logrado se pierda, manteniendo a la ciudadanía informada e instruyendo a las nuevas generaciones que van integrándose activamente a la sociedad y también tratar de llegar a ese 14% que nunca conocieron qué era el SOAT.

De acuerdo a la encuesta realizada, las personas consideran que la manera más efectiva de difundir información es por televisión y redes sociales por lo que serían los más utilizados. En el caso de las redes sociales los costos por el uso de las mismas como medio de difusión es casi nulo por lo que sería el más accesible a un muy corto plazo. En el caso de la publicidad en televisión es cuestión de coordinar la colaboración de distintas personalidades del espectáculo que estén interesadas en ayudar a a comunidad de manera que participen como imagen de la misma, de igual manera se puede disponer de colaboración en los diferentes canales públicos y privados. Obteniendo colaboración de todos los organismos posibles los costos a cubrir se verían significativamente subsidiados y cubiertos por el presupuesto establecido por el ingreso de las primas vendidas.

## **Mejoramiento de la recolección de datos estadísticos**

Para lograr una mejora en el sistema de recopilación de datos estadísticos que en investigaciones futuras permitan evaluar exactamente la gestión y eficiencia del sistema es necesario que se revise los formularios existentes utilizados para las diferentes situaciones y se incluya cierta información útil para la elaboración de estadística al final de cada año. Por ejemplo, el número de víctimas resultado de cada accidente, si el paciente conocía o no sobre el SOAT, etc. la documentación de estos datos

resultarían útiles posteriormente para hacer diferentes informes e investigaciones.

## **FORMAS DE SEGUIMIENTO**

### **Cronograma de Capacitaciones**

Una de las maneras de evaluar constantemente el cumplimiento de las medidas anteriormente mencionadas, sobretodo del punto de la capacitación interinstitucional, podría ser controlado a través del cumplimiento o no cumplimiento de un cronograma de capacitación ya sea anual o semestral donde se detallen las fechas de capacitaciones, temas o subtemas a tratar, y observaciones.

### **Formulario de Control de Datos Estadísticos**

El monitoreo del nivel de conocimiento de la ciudadanía así como la mejora en la recolección de datos estadísticos puede monitorearse utilizando ya sea formularios adicionales que contengan los detalles de cada paciente cubierto por el SOAT o bien podría modificarse los formularios ya existentes de manera que se agreguen datos de interés para la elaboración de estadísticas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Luego del análisis de todos los datos disponibles y los obtenidos de la aplicación de las diferentes técnicas, efectivamente se encontró determinadas falencias en el sistema que corroboran la necesidad de la investigación que se acaba de realizar. Tal es el caso de lo evidenciado por los datos de las encuestas sobre el conocimiento del SOAT en la ciudadanía que sugieren que las personas que más conocen respecto al tema son los conductores quienes obligatoriamente deben preocuparse por este tema.

Si bien pudo corroborarse que existe un nivel muy aceptable de conocimiento del concepto básico del SOAT, aún hace falta que las autoridades se preocupen constantemente de actualizar a la ciudadanía de los cambios y concentrar las acciones de difusión en nuevos conductores y peatones quienes son normalmente los menos instruidos en el tema.

A pesar de que con el presente estudio quedó comprobada la falencia del sistema en cuanto a la difusión de los detalles del SOAT así como de sus obligaciones y procesos, fue imposible compararlos con la información hasta ahora disponible debido a la falta de desfragmentación de los datos, por lo que fue imposible determinar con exactitud si efectivamente el SOAT está cumpliendo o no con su objetivo social en su totalidad.

Finalmente se puede concluir que el sistema es perfectible y debe mejorar en el tema de la capacitación a nivel interinstitucional, difusión mediante los diferentes medios y recopilación de datos para análisis estadístico

## RECOMENDACIONES

Mejorar los instrumentos de recopilación de datos, es decir los formularios requeridos por cada víctima de accidentes de tránsito cubierto por el SOAT, donde se debería incluir el registro de accidente para que en las estadísticas levantadas posteriormente, existe un conteo exacto y pormenorizado del número de accidentes, número de víctimas e incluso obtener la media de víctimas por accidente de tránsito anualmente.

Capacitar a funcionarios y autoridades para el conocimiento de todos los detalles del proceso y lograr su colaboración en la difusión del producto SOAT y sus beneficios, así como del FONSAT

Difundir los beneficios del SOAT al público en general a través de campañas publicitarias que mantengan informada constantemente a la ciudadanía y que consoliden la conciencia de la importancia del SOAT.

Fomentar la colaboración institucional para lograr el cumplimiento del objetivo de la propuesta y de esta manera contribuir al perfeccionamiento del sistema SOAT.

## BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Tránsito. (2013). Siniestros Totales 2012. Recuperado de <http://www.ant.gob.ec/index.php/descargable/file/1772-siniestros-totales-2012>

Álvarez, O. (2011, Julio 15). La economía social de mercado es nuestro mejor camino. [Mensaje en Foro]. Recuperado de [http://www.nacion.com/opinion/foros/Economia-social-mercado\\_0\\_1207679225.html](http://www.nacion.com/opinion/foros/Economia-social-mercado_0_1207679225.html)

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia. (s.f.). El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. Recuperado de: <https://www.asfi.gob.bo/LinkClick.aspx?fileticket=Rh2EnldxFt4%3D&tabid=180&mid=1562>

Baltensperger, E. (2011) The Social and Economic Value of Insurance: A Primer. Zurich Government and Industry Affairs. Recuperado de <http://www.zurich.com/internet/main/SiteCollectionDocuments/insight/social-and-economic-value.pdf>

Baranoff, E. (2012). An Analysis of the AIG Case: Understanding Systemic Risk and Its Relation to Insurance. *Journal of Insurance Regulation*, 31.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Prentice-Hall/Pearson Educación.

Calderón, G. (20 octubre de 2009). La libertad económica en Ecuador. Cato.org

Coraggio, J. (2002). La economía social como vía para otro desarrollo social.

Recuperado de

<http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/CORAGGIO%20Jose%20Luis%20-%20la%20economia%20social.pdf>

Decreto Ejecutivo N°1767 (2009) Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT

Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013) Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 [en línea] Recuperado de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>

Gaviria, R. (2011). Seguros de Personas y Seguridad Social: El Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito. *Revista Fasecolda*, edición 35 años, pp. 120-182 Recuperado de <http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/el%20seguro%20obligatorio%20de%20accidentes%20de%20transito.pdf>

Greco, O. (2004). Diccionario de seguros. Buenos Aires: Valleta Ediciones S.R.L. Recuperado de [http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hyB3oNBiljEC&oi=fnd&pg=PA159&dq=diccionario+de+seguros&ots=yZl8Byrv9B&sig=dIIOKDvc8lkSjXlwSWzhGhmO\\_Hl#v=onepage&q=diccionario%20de%20seguros&f=false](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hyB3oNBiljEC&oi=fnd&pg=PA159&dq=diccionario+de+seguros&ots=yZl8Byrv9B&sig=dIIOKDvc8lkSjXlwSWzhGhmO_Hl#v=onepage&q=diccionario%20de%20seguros&f=false)

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed). México: Mc Graw Hill.

Jouvin Aráuz, C. A., & Rodríguez Murillo, C. A. (2008). Impacto De Las Compañías De Seguros En Ecuador: Evolucion E Influencia En La Economía Del Pais (Tesis de Grado). Recuperado de

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10393/4/Impacto%20de%20las%20Compa%C3%B1ias%20Seguros%20en%20Ecuador.pdf>

La Factura que dejan los Accidentes de Tránsito (2012, Julio 30) *Revista Líderes*, Informe Semanal Recuperado de [http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/factura-dejan-accidentes\\_0\\_746325362.html](http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/factura-dejan-accidentes_0_746325362.html)

Lachmann, W. (2009, Agosto, 19). Génesis y principios de la Economía Social de Mercado. [Mensaje en Blog]. Recuperado de <http://economiasocialdemercado.blogspot.com/2009/08/genesis-y-principios-de-la-economia.html>

Lattuf, Z. (2010). La Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo. *Strategic Management Journal*, 17(1).

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Libro quinto. Del aseguramiento. Título i. Del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

López, R., & Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en trabajo social. *Margen: revista de trabajo social y ciencias sociales*, (61), 2-19. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>

Mompoint, H. (2011, Mayo, 1) L'assurance: Outil de Développement Économique et Social Recuperado de: <http://info-solidarite.blogspot.com/2011/05/lassurance-outil-de-developpement.html>

Murillo, F. J. & Hernández, R. (2011). Hacia un concepto de justicia social. REICE: Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 9(4), 7-23.

Novales, A. (2010). Política Monetaria antes y después de la crisis financiera. Departamento de Economía Cuantitativa Universidad Complutense. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-15-Crisis.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2012). Traumatismos Causados por el Tránsito. *Nota descriptiva N°358*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/index.html>  
Recuperado de <http://www.elcato.org/la-libertad-economica-en-ecuador>

Resico, M. (2007). La Economía Social de Mercado: Orígenes, relación con la dsi y sus implicancias actuales. Recuperado de: [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo12/files/Resico\\_La\\_Economia\\_Social\\_de\\_Mercado.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo12/files/Resico_La_Economia_Social_de_Mercado.pdf)

Resico, M. (2011). Introducción a la Economía Social de Mercado. Edición Latinoamericana. Konrad Adenauer Stiftung: Rio de Janeiro.  
Recuperado de: [http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECONOMICAS/CARRERA%20DE%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS/01/ECONOMIA/Marcelo%20F.%20Resico\\_libro-economia-social-de-mercado.pdf](http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20ECONOMICAS/CARRERA%20DE%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS/01/ECONOMIA/Marcelo%20F.%20Resico_libro-economia-social-de-mercado.pdf)

Rivadeneira, J. (2009). Economía Social de Mercado. Fundación Konrad Adenauer, Ecuador

## **ANEXO 1**

**Documentos necesarios para la presentación de reclamos  
sistema SOAT**

## **Gastos médicos**

### **Personas naturales**

- Formulario No. 008 - Emergencia
- Formulario No. 006 - Epicrisis (si la atención solo fue ambulatoria, solo el formulario No.008 Emergencia).
- Formulario Único de Reclamación de los Servicios de Salud del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT con firma y sello del hospital o clínica que atendió a la víctima.
- Formulario de Protocolo Operatorio (si el paciente fue operado)
- Formulario No. 053 - Referencia y contrarreferencia, de ser el caso.
- Originales de facturas, exámenes y órdenes de exámenes que hayan generado los gastos médicos.
- Certificación Bancaria de cuenta activa del beneficiario.
- Copia de Cedula de identidad del accidentado.
- Datos Personales del accidentado.

### **Clínicas/Hospitales**

- Formulario No. 008 - Emergencia
- Formulario No. 006 - Epicrisis (si la atención solo fue ambulatoria, solo el formulario No.008 Emergencia).
- Formulario Único de Reclamación de los Servicios de Salud del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT con firma y sello del hospital o clínica que atendió a la víctima.
- Formulario de Protocolo Operatorio (si el paciente fue operado)
- Originales de facturas atención médica con su respectiva codificación según manual del Tarifario del SOAT, Informes de Laboratorio e Imagen.

## **Gastos Movilización**

- Formulario Único de Reclamación de los Servicios de Salud del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT con firma y sello del hospital o clínica que atendió a la víctima.
- Original de la hoja pre-hospitalaria (SIREM) emitida por la entidad que recibió al paciente
- Factura de movilización original con su respectiva codificación según manual del Tarifario del SOAT.

## **Indemnización por muerte**

- Partida de defunción original
- Copias certificadas del Parte Policial y Protocolo de Autopsia. En caso de no existir el parte policial, se debe ser denunciado a la Fiscalía.
- Original de facturas por gastos funerarios con tope de \$400.00
- Acta de Posesión Efectiva de Bienes: en este caso solicitando ante un notario la posesión de la indemnización generada por el fallecimiento de la víctima a favor de sus herederos.
- Certificado de cuenta bancaria activa: cuenta a nombre del beneficiario a fin de realizar la transferencia de la indemnización de ser aprobada toda la documentación.

## **Invalidez**

- Formulario No. 008 - Emergencia

- Formulario No. 006 - Epicrisis (si la atención solo fue ambulatoria, solo el formulario No.008 Emergencia).
- Formulario Único de Reclamación de los Servicios de Salud del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT con firma y sello del hospital o clínica que atendió a la víctima.
- Formulario de Protocolo Operatorio (si el paciente fue operado)
- Formulario No. 053 - Referencia y contrarreferencia, de ser el caso.
- Originales de facturas, exámenes y órdenes de exámenes que hayan generado los gastos médicos.
- Certificado médica que detalle la discapacidad Física permanente provocada por el accidente de tránsito.
- Certificado de cuenta bancaria activa del banco donde el beneficiario posea su cuenta.  
Copia de Cedula de identidad del accidentado.
- Datos Personales del accidentado.

Fuente: (<http://www.fonsat.gob.ec>).

## **ANEXO 2**

**Formularios utilizados en el proceso de reclamo de las  
coberturas del SOAT**





**FORMULARIO UNICO DE RECLAMACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO**

**1. DATOS DEL SERVICIO DE SALUD**

Nombre del Servicio de Salud		
Código del Servicio de Salud	No. Trámite	
Dirección: Ciudad - provincia, canton parroquia	Correo electrónico	Teléfonos

**2. DATOS DEL ACCIDENTE**

**2.1 Información del Accidentado**

Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	C.C. o PASAPORTE	Sexo
Dirección		Ciudad	Teléfono	
Fecha de Nacimiento:	Edad	Condición del Accidentado:	Ocupante	Peatón

**2.2 Identificación del Accidente**

Calles en donde ocurrió el accidente		Año	Mes	Día	Hora
Provincia	Cantón	Parroquia	Barrio		
Informe del Accidente (Relato breve de los hechos)					

**2.3 Información del Vehículo**

Vehículo No Identificado	Vehículo Asegurado	Código de Confirmación de Cobertura		Placa del Vehículo	No. Certificado SOAT		
Vehículo No Asegurado	Nombre de la Aseguradora y Código		Desde	Hasta	Vigencia de la Póliza		
		Año	Mes	Día	Año	Mes	Día

**3. DATOS SOBRE LA ATENCION MEDICA DEL ASEGURADO SOAT**

**3.1 En el Servicio de Salud**

Fecha de Ingreso	Año	Mes	Día	Hora	Historia Clínica No.
Fecha de Egreso	Año	Mes	Día	AMBULATORIO	HOSPITALIZACION
				OBSERVACION	No de dias estada
Diagnóstico de Ingreso:					
Diagnóstico de Egreso (CIE 10):					

**3.2 Referencia**

Asegurado Referido de:	Nombre del Servicio de Salud	Ciudad	Año	Mes	Día
Asegurado Referido a:	Nombre del Servicio de Salud	Ciudad	Año	Mes	Día

**4. DATOS SOBRE EL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO**

Causas de la Muerte: BASICA	DIRECTA				
Fecha de la Muerte	Año	Mes	Día	Hora	Código del Médico
Apellidos y Nombres del Médico que firmó el Certificado de Defunción					

**5. DECLARACION DEL SERVICIO DE SALUD**

En representación del Servicio de Salud de la referencia, declaro para fines legales, que la información diligenciada en este documento es cierta y puede ser verificada por la compañía de seguros y/o FONSAT.

Nombre, firma y sello autorizados ( Director del Servicio de salud o Representante Legal o delegado específico)

Fecha

**SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO - SOAT**  
**FORMULARIO DE LIQUIDACION DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS**

Pagina: \_\_\_ de \_\_\_

Nombre de la Aseguradora:  Póliza SOAT No.   
 Cód. de Confirmación

Nombre del Servicio de Salud  Código

**DATOS DEL PACIENTE** CUENTA No

PRIMER APELLIDO  SEGUNDO APELLIDO  NOMBRES

CEDULA DE CIUDADANIA  PASAPORTE  HISTORIA CLINICA No

Fecha de Ingreso    Fecha de Egreso

ANO MES DIA ANO MES DIA

Días de estada

**DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS - SERVICIOS - MATERIALES - INSUMOS - MEDICAMENTOS**

	CODIGO	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
	<b>TOTAL FINAL</b>	<b>SON:</b>		<b>DOLARES</b>	

**DECLARACION DEL CENTRO ASISTENCIAL**

En representación del centro asistencial en mención declaro bajo la gravedad de juramento que la información diligenciada en este documento es cierta y puede ser verificada por la compañía de seguros y/o FONSAT, antes de los (30) treinta días de la fecha de Presentación; de no ser así, acepto todas las consecuencias legales que produzca esta situación.

\_\_\_\_\_  
 NOMBRES Y APELLIDOS \_\_\_\_\_  
 FIRMA \_\_\_\_\_  
 FECHA

Nombre, firma y sello autorizados ( Director del Servicio de salud o Representante Legal o delegado específico)

INSTITUCION DEL SISTEMA	UNIDAD OPERATIVA	COD. UO	COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLINICA
			PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA	

1 REGISTRO DE ADMISIÓN									
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		N° CÉDULA DE CIUDADANÍA	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA HABITUAL (CALLE Y N° - MANZANA Y CASA)				BARRIO	PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA	ZONA (U/R)	N° TELÉFONO
FECHA NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD (PAÍS)	GRUPO CULTURAL	EDAD EN AÑOS CUMPLIDOS	GENERO M F	SOL CAS	ESTADO CIVIL DIV VIU U-L	INSTRUCCIÓN ULTIMO AÑO APROBADO	
FECHA DE ADMISIÓN	OCUPACIÓN	EMPRESA DONDE TRABAJA		TIPO DE SEGURO DE SALUD		REFERIDO DE:			
EN CASO NECESARIO AVISAR A:			PARENTESCO - AFINIDAD		DIRECCIÓN		N° TELÉFONO		
FORMA DE LLEGADA			FUENTE DE INFORMACIÓN		INSTITUCIÓN O PERSONA QUE ENTREGA AL PACIENTE			N° TELÉFONO	
AMBULATORIO	AMBULANCIA	OTRO TRANSPORTE							

2 INICIO DE ATENCIÓN Y MOTIVO						
HORA	TRAUMA	CAUSA CLÍNICA	CAUSA G. OBSTÉTRICA	CAUSA QUIRÚRGICA	GRUPO SANGUÍNEO	
NOTIFICACIÓN A LA POLICIA	OTRO MOTIVO					

3 ACCIDENTE, VIOLENCIA, INTOXICACIÓN, ENVENENAMIENTO O QUEMADURA									NO APLICA
FECHA Y HORA DEL EVENTO	LUGAR DEL EVENTO		DIRECCIÓN DEL EVENTO		CUSTODIA POLICIAL				
ACCIDENTE DE TRANSITO	CAÍDA	QUEMADURA	MORDEDURA	AHOGAMIENTO	CUERPO EXTRAÑO	APLASTAMIENTO	OTRO ACCIDENTE		
VIOLENCIA X ARMA DE	VIOLENCIA X ARMA C.	VIOLENCIA X RIÑA	VIOLENCIA FAMILIAR	ABUSO FÍSICO	ABUSO PSICOLÓGICO	ABUSO SEXUAL	OTRA VIOLENCIA		
INTOXICACIÓN ALCOHÓLICA	INTOXICACIÓN ALIMENTARIA	INTOXICACIÓN X DROGAS	INHALACIÓN DE GASES	OTRA INTOXICACIÓN	ENVENENAMIENTO	PICADURA	ANAFILAXIA		
OBSERVACIONES									
									ALIENTO ETÍLICO
									VALOR ALCOCHECK

4 ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES							DESCRIBIR ABAJO, REGISTRANDO EL NÚMERO RESPECTIVO	NO APLICA
1. ALÉRGICO	2. CLÍNICO	3. GINECOLÓGICO	4. TRAUMATÓG.	5. QUIRÚRGICO	6. FARMACOLÓG.	7. OTRO		

5 ENFERMEDAD ACTUAL Y REVISIÓN DE SISTEMAS					CRONOLOGIA - LOCALIZACIÓN - CARACTERÍSTICAS - INTENSIDAD - FRECUENCIA - FACTORES AGRAVANTES	NO APLICA
VÍA AÉREA LIBRE	VÍA AÉREA OBSTRUIDA	CONDICIÓN ESTABLE	CONDICIÓN INESTABLE			

6 CARACTERÍSTICAS DEL DOLOR											NO APLICA
REGIÓN ANATÓMICA	PUNTO DOLOROSO	SITUACIÓN	EVOLUCIÓN	TIPO	SE MODIFICA CON:	ALIVIA CON:	INTENSIDAD				
		■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	8 - 10 GRAVE 5 - 7 MODERADO 0 - 4 LEVE			

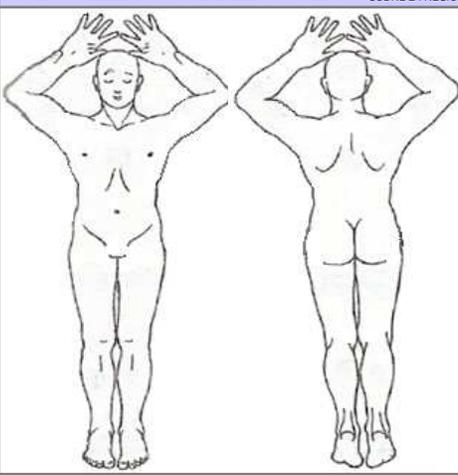
## 7 SIGNOS VITALES, MEDICIONES Y VALORES

PRESIÓN ARTERIAL		F. CARDIACA <small>min</small>		F. RESPIRAT. <small>min</small>		TEMP. BUCAL <small>°C</small>		TEMP. AXILAR <small>°C</small>		PESO <small>Kg</small>		TALLA <small>m</small>	
<b>GLASGOW</b>	OCULAR <small>(4)</small>	VERBAL <small>(5)</small>		MOTORA <small>(6)</small>		TOTAL <small>(15)</small>	REACCIÓN PUPILAR DER	REACCIÓN PUPILAR IZQ		T. LLENADO CAPILAR		SATURA. OXÍGENO	

## 8 EXAMEN FÍSICO

		R = REGIONAL		S = SISTÉMICO		CP = CON EVIDENCIA DE PATOLOGÍA: MARCAR "X" Y DESCRIBIR ABAJO ANOTANDO EL NÚMERO Y LETRA CORRESPONDIENTES		SP = SIN EVIDENCIA DE PATOLOGÍA: MARCAR "X" Y NO DESCRIBIR							
	C	P	S	C	P	S	C	P	S						
1-R PIEL - FANERAS				6-R BOCA			11-R ABDOMEN			1-S ÓRGANOS DE LOS SENTIDOS			6-S URINARIO		
2-R CABEZA				7-R ORO FARINGE			12-R COLUMNA VERTEBRAL			2-S RESPIRATORIO			7-S MÚSCULO ESQUELÉTICO		
3-R OJOS				8-R CUELLO			13-R INGLE-PERINÉ			3-S CARDIO VASCULAR			8-S ENDOCRINO		
4-R OÍDOS				9-R AXILAS - MAMAS			14-R MIEMBROS SUPERIORES			4-S DIGESTIVO			9-S HEMO LINFÁTICO		
5-R NARIZ				10-R TÓRAX			15-R MIEMBROS INFERIORES			5-S GENITAL			10-S NEUROLÓGICO		

## 9 LOCALIZACION DE LESIONES



ESCRIBIR EL NÚMERO DE LA LESIÓN SOBRE LA REGIÓN CORRESPONDIENTE: NO APLICA

1	HERIDA PENETRANTE	
2	HERIDA CORTANTE	
3	FRACTURA EXPUESTA	
4	FRACTURA CERRADA	
5	CUERPO EXTRAÑO	
6	HEMORRAGIA	
7	MORDEDURA	
8	PICADURA	
9	EXCORIACIÓN	
10	DEFORMIDAD O MASA	
11	HEMATOMA	
12	ERITEMA / INFLAMACIÓN	
13	LUXACIÓN / ESGUINCE	
14	QUEMADURA	
15		

## # EMERGENCIA OBSTÉTRICA

				NO APLICA	
GESTAS	PARTOS	ABORTOS	CESÁREAS		
FECHA ÚLTIMA MENSTRUACIÓN	SEMANAS GESTACIÓN	MOVIMIENTO FETAL			
FRECUENCIA C. FETAL	MEMBRANAS ROTAS	TIEMPO			
ALTURA UTERINA	PRESENTACIÓN				
DILATACIÓN	BORRAMIENTO	PLANO			
PELVIS ÚTIL	SANGRADO VAGINAL	CONTRACCIONES			

## # SOLICITUD DE EXÁMENES

										REGISTRAR ABAJO COMENTARIOS Y RESULTADOS, ANOTANDO EL NÚMERO					NO APLICA	
1. BIOMETRÍA	3. QUÍMICA SANGUÍNEA	5. GASOMETRÍA	7. ENDOSCOPIA	9. R.-X ABDOMEN	11. TOMOGRAFÍA	13. ECOGRAFÍA PÉLVICA	15. INTERCONSULTA	2. UROANÁLISIS	4. ELECTROLITOS	6. ELECTROCARDIOGRAMA	8. R.-X TÓRAX	10. R.-X ÓSEA	12. RESONANCIA	14. ECOGRAFÍA ABDOMEN	16. OTROS	

## # DIAGNÓSTICO DE INGRESO

	PRE= PRESUNTIVO	CIE	PR	DE
	DEF= DEFINITIVO		E	F
1				
2				
3				

## # DIAGNÓSTICO DE ALTA

	PRE= PRESUNTIVO	CIE	PR	DE
	DEF= DEFINITIVO		E	F
1				
2				
3				

## # PLAN DE TRATAMIENTO

INDICACIONES	MEDICAMENTO <small>PRINCIPIO ACTIVO, CONCENTRACIÓN Y PRESENTACIÓN</small>	POSOLÓGIA
	1	
	2	
	3	
	4	

## # ALTA

DOMICILIO	CONSULTA EXTERNA	OBSERVACIÓN	INTERNACIÓN	REFERENCIA	EGRESA VIVO	ENCONDICIÓN ESTABLE	ENCONDICIÓN INESTABLE	DÍAS DE INCAPACIDAD
SERVICIO DE REFERENCIA	ESTABLECIMIENTO		MUERTO EN EMERGENCIA		CAUSA			
FECHA DE CONTROL	HORA FINALIZACIÓN	PROFESIONAL Y CÓDIGO	FIRMA		NÚMERO DE HOJA			

INSTITUCION DEL SISTEMA		UNIDAD OPERATIVA		COD. UO		COD. LOCALIZACION			NUMERO DE HISTORIA CLÍNICA	
						PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA		
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		PRIMER NOMBRE		SEGUNDO NOMBRE		CÉDULA DE CIUDADANIA		
FECHA DE REFERENCIA	HORA	EDAD	GENERO		ESTADO CIVIL		INSTRUCCIÓN		EM PRESA DONDE TRABAJA	SEGURO DE SALUD
			M	F	SOL	CA	DIV	VIU	U-L	UTIMO AÑO APROBADO
ESTABLECIMIENTO AL QUE SE ENVIA LA REFERENCIA				SERVICIO QUE REFIERE						

**1 MOTIVO DE REFERENCIA**

**2 RESUMEN DEL CUADRO CLINICO**

**3 HALLAZGOS RELEVANTES DE EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS**

4 DIAGNOSTICO	PRE= PRESUNTIVO	CIE	PR	DE	CIE	PR	DE
	DEF= DEFINITIVO		E	F		E	F
1				4			
2				5			
3				6			

**5 PLAN DE TRATAMIENTO REALIZADO**

SALA				CAMA				MEDICO				FIRMA			
------	--	--	--	------	--	--	--	--------	--	--	--	-------	--	--	--



## **ANEXO 3**

### **Tarifas SOAT para cada tipo de Vehículo**

Clase	Cilindraje (cc)	Prima Neta	Contribución Fonsat	Total Prima	Seguro Campesino	Otras Contribuciones y Cargos	Costo Total del SOAT
<b>Motocicletas</b>	Menos de 100	\$ 14,78	\$ 4,93	\$ 19,71	\$ 0,10	\$ 0,50	\$ 20,30
	100 a 249	\$ 18,47	\$ 6,16	\$ 24,63	\$ 0,12	\$ 0,50	\$ 25,26
	Más de 249	\$ 22,70	\$ 7,57	\$ 30,26	\$ 0,15	\$ 0,50	\$ 30,91
<b>Todo terreno y camionetas de 0 a 9 años</b>	Menos de 1500	\$ 29,03	\$ 9,68	\$ 38,71	\$ 0,19	\$ 0,50	\$ 39,40
	1500 a 2499	\$ 34,84	\$ 11,61	\$ 46,45	\$ 0,23	\$ 0,50	\$ 47,18
	Más de 2499	\$ 40,64	\$ 13,55	\$ 54,19	\$ 0,27	\$ 0,50	\$ 54,96
<b>Todo terreno y camionetas más de 9 años</b>	Menos de 1500	\$ 35,89	\$ 11,96	\$ 47,86	\$ 0,24	\$ 0,50	\$ 48,60
	1500 a 2499	\$ 41,70	\$ 13,90	\$ 55,59	\$ 0,28	\$ 0,50	\$ 56,37
	Más de 2499	\$ 46,98	\$ 15,66	\$ 62,64	\$ 0,31	\$ 0,50	\$ 63,45
<b>Automóviles de 0 a 9 años</b>	Menos de 1500	\$ 15,83	\$ 5,28	\$ 21,11	\$ 0,11	\$ 0,50	\$ 21,72
	1500 a 2499	\$ 20,06	\$ 6,69	\$ 26,74	\$ 0,13	\$ 0,50	\$ 27,37
	Más de 2499	\$ 23,75	\$ 7,92	\$ 31,67	\$ 0,16	\$ 0,50	\$ 32,33
<b>Automóviles más de 9 años</b>	Menos de 1500	\$ 21,64	\$ 7,21	\$ 28,85	\$ 0,14	\$ 0,50	\$ 29,50
	1500 a 2499	\$ 25,34	\$ 8,45	\$ 33,78	\$ 0,17	\$ 0,50	\$ 34,45
	Más de 2499	\$ 28,50	\$ 9,50	\$ 38,00	\$ 0,19	\$ 0,50	\$ 38,69
<b>Oficial especial</b>	Menos de 1500	\$ 36,95	\$ 12,32	\$ 49,27	\$ 0,25	\$ 0,50	\$ 50,01
	1500 a 2499	\$ 46,98	\$ 15,66	\$ 62,64	\$ 0,31	\$ 0,50	\$ 63,45
	Más de 2499	\$ 56,47	\$ 18,82	\$ 75,30	\$ 0,38	\$ 0,50	\$ 76,18
	Capacidad de Carga (TN)	Prima Neta	Contribución Fonsat	Total Prima	Seguro Campesino	Otras Contribuciones y Cargos	Costo Total del SOAT
<b>Carga mixta</b>	Menos de 5	32,2	10,73	42,93	0,21	0,5	43,65
	5 a 14,99	45,92	15,31	61,23	0,31	0,5	62,04
	Más de 14,99	60,7	20,23	80,93	0,4	0,5	81,84
	Tipo	Prima Neta	Contribución Fonsat	Total Prima	Seguro Campesino	Otras Contribuciones y Cargos	Costo Total del SOAT
<b>Transporte de pasajeros particular</b>	Bus (24 o más pasajeros)	45,9	15,3	61,19	0,31	0,5	62
	Buseta (de 17 a 23 pasajeros)	41,31	13,77	55,08	0,28	0,5	55,85
	Furgonetas (de 7 a 16 pasajeros)	36,72	12,24	48,96	0,24	0,5	49,7
<b>Vehículos especiales</b>		61,96	20,65	82,61	0,41	0,5	83,53

Tipo	Modal	Cilindraje (cc)	Primera Neta	Contribución Fonsat	Total Prima	Seguro Campesino	Otras Contribuciones y Cargos	Costo Total del SOAT
Vehículos hasta 5 pasajeros de 0 a 9 años	Taxis, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 1500	24,42	8,14	32,56	0,16	0,5	33,22
		1500 a 2499	30,84	10,28	41,13	0,21	0,5	41,83
		Más de 2499	38,56	12,85	51,41	0,26	0,5	52,17
Vehículos hasta 5 pasajeros más de 9 años	Taxis, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 1500	32,13	10,71	42,84	0,21	0,5	43,55
		1500 a 2499	38,56	12,85	51,41	0,26	0,5	52,17
		Más de 2499	44,98	14,99	59,98	0,3	0,5	60,78
Vehículos de 6 a 16 pasajeros de 0 a 9 años	Taxis, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 2500	36	12	48	0,24	0,5	48,74
		2500 o más	48,19	16,06	64,25	0,32	0,5	65,07
Vehículos de 6 a 16 pasajeros más de 9 años	Taxis, turismo y vehículos de alquiler (rent)	Menos de 2500	44,98	14,99	59,98	0,3	0,5	60,78
		2500 o más	57,83	19,28	77,11	0,39	0,5	77,99
Camionetas hasta 3,5 tn. pn. de 0 a 9 años	Carga Liviana y Mixta	Menos de 2500	35,98	11,99	47,98	0,24	0,5	48,72
		2500 o más	48,03	16,01	64,04	0,32	0,5	64,86
Camionetas hasta 3,5 tn. pn. Más de 9 años	Carga Liviana y Mixta	Menos de 2500	44,98	14,99	59,98	0,3	0,5	60,78
		2500 o más	57,86	19,29	77,14	0,39	0,5	78,03
		<b>Capacidad de Pasajeros</b>	<b>Primera Neta</b>	<b>Contribución Fonsat</b>	<b>Total Prima</b>	<b>Seguro Campesino</b>	<b>Otras Contribuciones y Cargos</b>	<b>Prima Total</b>
Busetas, buses y omnibuses	Turismo, interprovincial, intraprovincial y escolar intra/interprovincial	17 a 31	61,04	20,35	81,39	0,41	0,5	82,3
		32 o más	83,53	27,84	111,37	0,56	0,5	112,43
		<b>Capacidad de Carga</b>	<b>Primera Neta</b>	<b>Contribución Fonsat</b>	<b>Total Prima</b>	<b>Seguro Campesino</b>	<b>Otras Contribuciones y Cargos</b>	<b>Prima Total</b>
Camiones, tractocamiones	Carga semipesada, pesada y extrapesada	Menos de 5	60,11	20,04	80,15	0,4	0,5	81,05
		5 a 14,99	69,67	23,22	92,89	0,46	0,5	93,85
		Más de 14,99	80,22	26,74	106,96	0,53	0,5	107,99
Busetas, buses, omnibuses y trolebuses	Servicio urbano escolar y urbano	Prima única	57,86	19,29	77,14	0,39	0,5	78,03

## **ANEXO 4**

**Porcentaje de coberturas en cada caso de incapacidad**

## Artículo 8 del Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito:

- ) Una indemnización máxima, única y por accidente, de hasta USD 3.000.00 por persona, por discapacidad permanente total o parcial, sobrevenida dentro de los doce meses siguientes al accidente, conforme al daño comprobado y a la tabla de indemnizaciones por disminución e incapacidad para el trabajo u ocupación, a continuación establecida:

Pérdida de la visión de un ojo sin ablación.	25%	
Pérdida total de un ojo.	30%	
Reducción de la mitad de la visión unocular o binocular	20%	
Pérdida del sentido de ambos oídos.	50%	
Pérdida del sentido de un oído.	15%	
Pérdida del movimiento del pulgar:		
a) total	10%	
b) parcial	5%	
Pérdida completa del movimiento de la rodilla:		
a) En flexión	25%	
b) En extensión	15%	
Pérdida completa del movimiento del empeine	15%	
Pérdida completa de una pierna	50%	
Pérdida completa de un pie	40%	
Amputación parcial de un pie	20%	
Amputación del dedo gordo del pie	8%	
Amputación de uno de los demás dedos de un pie	3%	
Pérdida del movimiento del dedo gordo del pie	3%	
Acortamiento de por lo menos 5 cm. De un miembro inferior	20%	
Acortamiento de por lo menos 3 cm. De un miembro inferior	10%	
		Derecho izquierdo
Pérdida completa del brazo o de la mano	60%	50%
Pérdida completa del movimiento del hombro	30%	25%
Pérdida completa del movimiento del codo	25%	20%
Pérdida completa del movimiento de la muñeca	20%	15%
Amputación total del pulgar	20%	15%
Amputación de la falange parcial del pulgar	10%	8%
Amputación total del índice	15%	10%
Amputación parcial del Índice:		
a) 2 falanges	10%	8%
b) Falange ungueal	5%	1%
Pérdida completa del pulgar e índice	30%	25%
Pérdida completa de 3 dedos, comprendidos el pulgar e Índice	33%	27%
Pérdida completa del índice y de un dedo que no sea el pulgar	20%	16%
Pérdida completa de un dedo que no sea ni el índice ni el pulgar	8%	6%
Pérdida completa de 4 dedos	35%	30%
Pérdida completa de 4 dedos incluido el pulgar	45%	40%

La impotencia funcional absoluta de un miembro es asimilable a la pérdida total del mismo. En caso de ser zurdo se aplicará como si fuese diestro, y en caso de ser ambidiestro se reputará como diestro.

**ANEXO 5**  
**Formatos de Entrevistas**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ANÁLISIS PARA LA PROPUESTA DE UN PLAN PILOTO QUE CONTRIBUYA AL**  
**PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DEL SEGURO OBLIGATORIO DE**  
**ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**  
**ENTREVISTA A LA AB. ANA TROYA**

**¿Hace cuánto existe el CorpoSOAT y para qué fue creado?**

**Comparado al sistema del comienzo en 2008 a cómo funciona actualmente,  
¿qué mejoras operativas considera que se han dado?**

**De acuerdo con su experiencia en el sistema, ¿cree que habría algo que aún  
se podría perfeccionar?**

**¿Qué nivel de conocimiento sobre el producto considera que tiene la  
ciudadanía en general? y ¿de qué maneras contribuye el CorpoSOAT a la  
difusión del producto y educación vial?**

**¿Cómo cree que podría mejorarse el tiempo de demora en los  
reembolsos de los que tanto se quejan los centros de salud?**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ANÁLISIS PARA LA PROPUESTA DE UN PLAN PILOTO QUE CONTRIBUYA AL**  
**PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DEL SEGURO OBLIGATORIO DE**  
**ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**  
**ENTREVISTA AL SR. ROBERTO SAMANIEGO**

**¿Hace cuánto tiempo que trabaja con el SOAT?**

**¿Qué mejoras ha habido en el sistema desde su inicio hasta el día de hoy?**

**¿En general cómo le parece el desempeño del sistema y qué aspectos podrían mejorarse para perfeccionarlo?**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ANÁLISIS PARA LA PROPUESTA DE UN PLAN PILOTO QUE CONTRIBUYA AL**  
**PERFECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DEL SEGURO OBLIGATORIO DE**  
**ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**  
**ENTREVISTA AL ING. SANDY SANTOS**

**¿Ustedes empezaron a trabajar con el SOAT desde el comienzo en el 2008?**

**¿Qué porcentaje de pacientes que ingresan a la clínica son atendidos con los fondos del SOAT?**

**¿Cuál es el proceso de reembolso?**

**En el caso de estos pacientes (los indigentes) cómo llegan a saber del SOAT, cómo saben dónde ir?**

**De los casos que se reciben en la clínica, ¿las coberturas son suficientes o suelen resultar insuficientes?**

**Ya que ustedes son relativamente nuevos en el sistema, ¿cómo le ha parecido trabajar con el SOAT?**

**¿Considera que el sistema es eficiente?**

**Según su experiencia, ¿Qué le parece que podría mejorarse?**

**¿Según lo que usted ha podido presenciar, los pacientes que tanto conocen respecto al SOAT?**

**ANEXO 6**  
**Formato de Encuestas**



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL SOAT EN LA CIUDADANÍA

A continuación encontrará algunas preguntas útiles para el trabajo de investigación realizado. Por favor respóndalas con total sinceridad y marque las opciones que más se ajusten a su criterio. Sus respuestas serán anónimas.

\_\_\_ Edad

Sexo: \_\_ M \_\_ F

1.- ¿Usted conduce algún tipo de vehículo motorizado?

\_\_\_ Sí

\_\_\_ No

2.- ¿Cómo podría calificar su nivel de conocimiento acerca del SOAT?

\_\_\_ No sé lo que es

\_\_\_ Sé qué es pero no estoy seguro de para qué sirve

\_\_\_ Sé lo que es y para qué sirve

\* si su respuesta es "no sé lo que es" pase a la pregunta 17

3.- ¿Qué es el SOAT?

\_\_\_ Una institución

\_\_\_ Un trámite

\_\_\_ Un seguro

\_\_\_ Un documento

4.- ¿Sabe usted quiénes son los beneficiarios del SOAT?

(Seleccione solo una opción)

\_\_\_ Aseguradoras

\_\_\_ Peatones

\_\_\_ Choferes

\_\_\_ Todas las víctimas de accidentes de tránsito

\_\_\_ Hospitales

\_\_\_ Automóviles

5.- ¿Qué tipo de gastos cubre el SOAT?

\_\_\_ Gastos por atención médica

\_\_\_ Gastos de reparación del vehículo

\_\_\_ Gastos por ambulancia

\_\_\_ Gastos Funerarios

\_\_\_ Daños ocasionados por el vehículo a la propiedad privada

6.- ¿Sabe cuáles son los montos de cobertura vigentes?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

7.- ¿Sabe qué es o qué hace el FONSAT?

Sí  No

8.- ¿Qué tan importante considera usted que es el SOAT para la ciudadanía en general?

Poco importante

Importante

Muy importante

9.- ¿Usted o algún familiar ha sufrido algún accidente de tránsito donde haya resultado herido?

Sí  No

**\*Si su respuesta es negativa pase a la pregunta 17**

10.- La víctima de dicho accidente resultó:

Herida (siga con la pregunta 11)

Incapacitada (siga con la pregunta 12)

Fallecida (siga con la pregunta 12)

11.- ¿El hospital o clínica que lo atendió utilizó la cobertura de gastos médicos del SOAT?

Sí (siga a la pregunta 14)  No (siga a la pregunta 16)

12.- ¿Solicitó la cobertura por muerte o incapacidad brindada por el SOAT?

Sí (siga a la pregunta 14)  No (siga a la pregunta 13)

13.- ¿Por qué no accedió a las indemnizaciones por muerte o invalidez?

No le interesaba

No sabía

Otro:

**(Siga a la pregunta 16)**

14.- ¿Considera que el SOAT cumple con su función eficientemente?

Sí

Parcialmente

No

15.- ¿Hay alguna parte del proceso de reclamación que le gustaría mejorar o cambiar?

Tiempo de espera para recibir los desembolsos  Trámites engorrosos

Papeleo excesivo  Otros:

16.- ¿Cuál sería el mejor medio para difundir información respecto al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) a toda la ciudadanía?

Radio

Revistas y Periódicos

Televisión

Redes Sociales

Vallas Publicitarias

Eventos informativos

**Muchas gracias por su colaboración**

**ANEXO 7**

**Informe Presentado por CORPOSOAT (2013)**

Cuadro No. 1.2 e  
Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados  
SOAT

Valores Pagados por Cobertura - 2012

(en dólares)

COMPAÑÍA AS	Muerte	Invalidez Parcial o Permanente	Gastos Médicos	Gastos funerarios	Gastos Transporte	Total Valor Pagado
AIG METROPOL	-	3.000,00	18.976,31	-	123,29	22.099,60
ALIANZA	105.399,99	540,00	179.248,17	8.300,00	1.825,00	295.313,16
BOLIVAR	409.116,75	7.295,00	950.268,03	30.270,00	10.756,21	1.407.705,99
CERVANTES	-	-	1.211,69	-	-	1.211,69
COLONIAL	2.902.400,78	61.935,88	4.818.848,98	167.908,47	44.272,23	7.995.366,34
CONSTITUCION	-	-	5.858,70	-	-	5.858,70
COOPSEGUROS	1.088.958,36	22.500,00	1.309.063,27	62.652,00	9.786,27	2.492.959,90
INTEROCEANICA	573.266,68	18.270,64	1.184.059,78	89.593,14	14.750,11	1.879.940,35
LATINA	2.909.383,86	86.979,46	4.920.725,52	189.394,75	31.980,82	8.138.464,41
OLYMPUS						
ORIENTE	959.999,79	15.600,00	1.214.138,24	443.532,35	21.810,50	2.655.080,88
PANAMERICANA	1.580.678,52	39.508,34	2.610.664,81	92.336,84	30.885,61	4.354.074,12
ROCAFUERTE	125.000,00	1.500,00	270.124,55	9.580,00	2.137,50	408.342,05
SUCRE	344.504,16	43.556,00	700.852,30	17.412,00	13.665,76	1.119.990,22
SWEADEN	50.000,00	-	49.796,27	3.600,00	400,00	103.796,27
UNIDOS	32.799,12	1.500,00	75.011,89	400,00	3.377,50	113.088,51
VAZSEGUROS						
<b>TOTAL ASEGURADORA</b>	<b>11.081.508,01</b>	<b>302.185,32</b>	<b>18.308.848,51</b>	<b>1.114.979,55</b>	<b>185.770,80</b>	<b>30.993.292,19</b>
<b>FONSAT</b>	<b>6.168.739,50</b>	<b>101.140,00</b>	<b>8.690.781,71</b>	<b>401.045,11</b>	<b>134.704,53</b>	<b>15.496.410,85</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17.250.247,51</b>	<b>403.325,32</b>	<b>26.999.630,22</b>	<b>1.516.024,66</b>	<b>320.475,33</b>	<b>46.489.703,04</b>

Fuente: Estructura de Información del SOAT, Siniestros SOAT - S14, Margen de Contribución y Costo de Siniestralidad - B32

Cuadro No. 1.1.1.j  
Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados  
SOAT

**Total Transferencias por APORTE PRIMA , Recargo y Participación Utilidades al FONSAT**  
(en dólares)

COMPANÍA ASEGURADORA	2008	2009	2010	2011	2012	Total Transferencia al FONSAT
AIG METROPOLITA	236.927,47	346.992,07	318.134,61	-	-	902.054,15
ALIANZA	1.582.650,18	1.731.522,83	1.842.768,19	404.496,65	474.536,21	6.035.974,06
BOLIVAR	407.997,81	524.166,18	1.546.618,42	2.446.622,23	653.495,13	5.578.899,78
CERVANTES	110.092,27	22.855,05	23.206,60	1.357,15	-	157.511,07
COLONIAL	3.128.092,16	5.873.544,72	7.721.841,82	12.116.634,45	10.943.103,82	39.783.216,97
CONSTITUCION	146.095,38	238.414,79	65.567,90	3.188,44	-	453.266,51
COOPSEGUROS	2.245.762,02	2.748.264,21	3.061.567,57	3.991.513,63	3.414.741,73	15.461.849,17
INTEROCEANICA	2.113.682,11	2.781.501,72	3.626.313,25	3.230.339,70	1.881.078,66	13.632.915,44
LATINA	5.264.955,49	6.061.872,04	6.897.680,82	9.608.269,31	9.055.343,48	36.888.121,14
OLYMPUS	90.059,26	35.444,94	-	-	-	125.504,20
ORIENTE	1.111.148,74	939.290,43	1.898.363,24	3.409.840,69	2.747.407,69	10.106.050,79
PANAMERICANA	5.989.574,81	5.760.924,71	4.997.913,20	5.684.265,18	8.483.927,34	30.916.605,23
ROCAFUERTE	132.525,07	94.083,86	545.291,62	554.040,45	5.318.977,36	6.644.918,36
SUCRE	958.274,54	1.911.721,53	1.974.104,24	2.116.873,91	1.655.485,57	8.616.459,80
SWEADEN	332.230,63	825.762,95	389.138,54	261.066,60	282.903,36	2.091.102,07
UNIDOS	-	542.069,45	334.519,67	262.401,11	417.893,48	1.556.883,71
VAZSEGUROS	29.701,12	4.176,09	-	-	-	33.877,21
<b>TOTAL</b>	<b>23.879.769,06</b>	<b>30.442.607,57</b>	<b>35.243.029,69</b>	<b>44.090.909,50</b>	<b>45.328.893,84</b>	<b>178.985.209,66</b>

Cuadro No. 1.10 a  
Intendencia Nacional del Sistema de Seguros Privados  
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT

Estadísticas FONSAT  
Valores indemnizados por cobertura  
(en dolares)

Coberturas	Ene 08 - Dic 08	Ene 09 - Dic 09	Ene 10 - Dic 10	Ene 11 - Dic 11	Ene 12 - Dic 12
Muerte	3.514.465,44	8.201.834,24	9.840.224,50	8.983.071,50	6.168.739,50
Invalidez	0,00	73.860,00	240.390,00	133.605,00	101.140,00
G. médicos	1.804.336,94	7.700.655,87	15.674.657,52	12.635.313,12	8.690.781,71
G. funerarios	238.552,67	506.643,14	355.626,28	531.429,87	401.045,11
G. transporte	22.910,51	320.523,90	84.048,91	115.577,57	134.704,53
<b>Total Pagos</b>	<b>5.580.265,56</b>	<b>16.803.517,16</b>	<b>26.194.947,21</b>	<b>22.398.997,06</b>	<b>15.496.410,85</b>

Estadísticas FONSAT  
Número de víctimas por cobertura

Coberturas	Ene 08 - Dic 08	Ene 09 - Dic 09	Ene 10 - Dic 10	Ene 11 - Dic 11	Ene 12 - Dic 12
Muerte	664	1.567	2.038	2.112	1.422
Invalidez	0	43	143	86	70
G. médicos	5.478	18.705	22.585	34.372	22.709
G. funerarios	45	97	890	1.387	1.038
G. transporte	4	61	1.270	3.714	4.199
<b>Total No. Reclamos</b>	<b>6.191</b>	<b>20.473</b>	<b>26.926</b>	<b>41.671</b>	<b>29.438</b>