



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

TITULO

**PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COBERTURAS DE
MATERNIDAD DE LA EMPRESA HUMANA S.A. CON LA CREACIÓN DE UN
RIDER COMO VALOR AGREGADO EN LOS PLANES DE SEGUROS
INDIVIDUALES, COMO PLAN PILOTO APLICADO EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015.**

AUTORES

**Lourdes del Rocio Bonilla Parra
Cristian Humberto Velásquez Bohórquez**

TUTOR:

Ing. Martha Cecilia Silva Albán, MBA

Guayaquil, Ecuador

2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Lourdes del Rocio Bonilla Parra y Cristian Humberto Velásquez Bohórquez, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Ventas

TUTORA

Ing. Martha Cecilia Silva Albán, MBA

DIRECTOR DE LA CARRERA

Ing. Guillermo Viteri Sandoval, DS

Guayaquil, a los 29 del mes de agosto del año 2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Lourdes del Rocio Bonilla Parra y
Cristian Humberto Velásquez Bohórquez

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COBERTURAS DE MATERNIDAD DE LA EMPRESA HUMANA S.A. CON LA CREACIÓN DE UN RIDER COMO VALOR AGREGADO EN LOS PLANES DE SEGUROS INDIVIDUALES, COMO PLAN PILOTO APLICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”previa a la obtención del Título de INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS, 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 nuestra total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 29 días del mes de Agosto del año 2014

LOS AUTORES

Lourdes del Rocio Bonilla Parra
C.C.: 0910826288

Cristian Velásquez Bohórquez
C.C.: 0908900319



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Lourdes del Rocio Bonilla Parra y
Cristian Humberto Velásquez Bohórquez**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: “PLAN DE NEGOCIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COBERTURAS DE MATERNIDAD DE LA EMPRESA HUMANA S.A. CON LA CREACIÓN DE UN RIDER COMO VALOR AGREGADO EN LOS PLANES DE SEGUROS INDIVIDUALES, COMO PLAN PILOTO APLICADO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 29 días del mes de Agosto del año 2014

LOS AUTORES:

Lourdes del Rocio Bonilla Parra
C.C.: 0910826288

Cristian Velásquez Bohórquez
C.C.: 0908900319

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por ser el centro de nuestras vidas y por el cual hoy estamos aquí, que nos enseña y conduce en cada paso que damos, fortaleciendo y animando nuestros corazones, poniendo luz en nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo este tiempo.

Agradecer hoy y siempre a nuestras familias por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en nuestros estudios, el tiempo que hemos restado de estar junto a ellos que es lo que ha hecho posible concluir.

Un agradecimiento especial a nuestra tutora Ing. Martha Cecilia Silva Albán, MBA, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que nos brindó y por escucharnos y aconsejarnos siempre. También a nuestro director de la Carrera Ing. Guillermo Viteri Sandoval y su equipo de trabajo (Mariela, Karina, Andrea, Carlos y Manuel), quienes siempre estuvieron prestos a solucionarnos cualquier inconveniente que tuvimos y que fueron nuestra cara ante las autoridades de la universidad siempre logrando beneficios para nosotros los estudiantes.

Antes de concluir los agradecimientos no podemos dejar de lado a nuestros abuelos Leticia y Roberto, quienes con sus enseñanzas y amor nos supieron guiar y conducir para obtener este gran logro. Sus historias nos inspiraron a lograrlo aunque hoy no esté aquí entre nosotros (Roberto) él fue importante para culminar esta carrera de Ingeniería en Administración de Ventas.

**Lourdes del Rocio Bonilla Parra y
Cristian Humberto Velásquez Bohórquez**

DEDICATORIA

Gracias a cada una de esas personas importantes en nuestras vidas, que siempre estuvieron listas para brindarnos todo su apoyo, ahora nos toca regresar un poquito de todo lo que nos han otorgado. Con todo nuestro cariño este proyecto se los dedicamos a ustedes: Padres, Hijos, Hermanos, Abuelos, Familiares, Jefes y Amigos.

A nuestros maestros que en este andar por la vida universitaria, nos indujeron a través de sus lecciones y experiencias a formarnos como profesionales, a todos y cada uno de ellos les dedicamos un caluroso agradecimiento.

**Lourdes del Rocio Bonilla Parra y
Cristian Humberto Velásquez Bohórquez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE VENTAS**

CALIFICACIÓN

Ing. Martha Cecilia Silva Albán, MBA

TUTORA

Índice General

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
CALIFICACIÓN.....	VII
Índice General.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÓN	15
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	17
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	19
OBJETIVOS DEL PROYECTO	21
CAPÍTULO I.....	22
1. SEGMENTACIÓN	22
1.1. Mercado meta	22
1.2. Macro segmentación.....	23
1.3. Micro segmentación	24
1.4. Perfil del consumidor.....	25
CAPÍTULO II.....	27
2. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	27

2.1. Análisis PEST	27
2.2. Análisis Porter	29
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Selección del tamaño de la muestra	32
2.5. Análisis e interpretación de los resultados	34
CAPITULO III	41
3. EL PRODUCTO O SERVICIO.....	41
3.1. Característica del producto o servicio a ofrecer.....	41
3.2. CADENA DE VALOR	44
3.3. FODA.....	48
Estrategias DAFO.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
PLANES ESTRATÉGICOS	50
4.1. Plan de ventas	50
4.1.4. Políticas de crédito y cobranza	52
4.1.5. Garantías.....	53
4.2. Relación con el marketing	53
4.2.1. Producto	53
4.2.2. Precio	55
4.2.3. Plaza.....	55
4.2.4. Publicidad	56
CAPÍTULO V. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO.....	60
5.1. Determinación de la inversión inicial	60
5.2. Fuentes de financiamiento	61
5.3. Presupuesto de ingresos y costos.....	61

5.4. Factibilidad financiera	61
5.4.1. Periodo de recuperación	61
5.5. Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa interna de retorno (TIR)	62
5.6. Análisis de sensibilidad	62
CAPÍTULO VI.....	63
RESPONSABILIDAD SOCIAL	63
6.1. Base Legal	63
6.2. Medio Ambiente	70
6.3. Beneficiarios directos e indirectos de acuerdo al Plan del Buen Vivir	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
Bibliografía	73
ANEXO 1	74
ANEXO “B”	89
ANEXO “C”	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Barrera de entrada y salida	30
Tabla 2 Formula.....	32
Tabla 3 Cálculo de la muestra.....	33
Tabla 4 Factores de importancia.....	34
Tabla 5 Nivel de satisfacción de la atención medica	35
Tabla 6 Aspectos de mejora de los planes de salud	36
Tabla 7 Factores de importancia para comprar	37
Tabla 8 Tipos de productos que ha comprado	38
Tabla 9 Necesidad de incrementar la cobertura	39
Tabla 10 Aspecto de mejora de los planes de salud	40
Tabla 11 Cadena de valor	44
Tabla 12 FODA.....	48
Tabla 13 Estrategia DAFO	49
Tabla 14 Intereses de tarjeta de créditos	52
Tabla 15 Valores de venta de la nueva cobertura	55
Tabla 16 Determinación de la inversión inicial.....	60
Tabla 17 Financiamiento de la inversión	60
Tabla 18 Presupuesto de gastos fijos y variables.....	61
Tabla 19 Periodo de recuperación	61
Tabla 20 Cálculo de TIR y VAN.....	62
Tabla 21 Análisis de sensibilidad de ventas	62
Tabla 22 Análisis de sensibilidad de costos	62
Tabla 23 Beneficiarios directos e indirectos	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Macro segmentación	24
Gráfico 2 Micro segmentación.....	24
Gráfico 3 Factores de importancia	34
Gráfico 4 nivel de satisfacción de la atención medica	35
Gráfico 5 Aspectos de mejora de los planes de salud	36
Gráfico 6 Factores de importancia para comprar	37
Gráfico 7 Tipos de productos que ha comprado.....	38
Gráfico 8 Necesidad de incrementar la cobertura	39
Gráfico 9 Aspecto de mejora de los planes de salud.....	40
Gráfico 10 servicio a ofrecer	54
Gráfico 11 tarjeta de Humana S.A.....	54
Gráfico 12 localización del centro de atención al cliente Humana S.A.	56
Gráfico 13 Facebook.....	57
Gráfico 14 E-mailing.....	57
Gráfico 15 Revista.....	58
Gráfico 16 Roll Up.....	58
Gráfico 17 Página web.....	59

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de maternidad esta direccionado a mujeres que se encuentre en estado fértil que necesiten este servicio sea para la portadora del plan o para un integrante de la familia, ya que en la ciudad de Guayaquil existe una extensa demanda de servicios de medicina prepagada que se direccionen con la atención para mujeres embarazadas, en la actualidad en la ciudad de Guayaquil existe un 13% de mujeres en estado de gestación datos que fueron emitido por el Ministerio de Salud Pública (2014).

A los cuales a través de la investigación de mercado se obtuvo un 89% de aceptación por parte de los encuestados, en que la empresa HUMANA S.A. realice una extensión de cobertura dando así una aportación positiva a los resultados esperados en cuanto a la aceptación de esta nueva implementación.

Para lograr esta obtención de datos se basó en la realización de una investigación de campo dando la utilización de encuestas, las cuales fueron dirigidas a mujeres en edades fértiles puesto que son las beneficiarias directas de la realización de este proyecto.

Para la elaboración de las encuesta se tuvo como base la identificación de los objetivos las cuales para poder lograr respuestas concretas se procedió a realizar preguntas cerradas de opción múltiple, luego de la indagación obtenida y los resultados esperados se procedió a identificar las formas de cómo mejorar este servicio pensando en brindar una mejor atención a los clientes y este proceda a enfatizar su fidelidad con los servicios que ofrece la empresa de medicina prepagada. Finalizando con la creación de diseños y estructura de esta nueva cobertura.

ABSTRACT

The plan of maternity leave you are routed to a women that is in state fertile that need this service is for the carrier of the plan or for a member of the family, as in the city of Guayaquil there is an extensive demand for prepaid medical services to be routed with the care for pregnant women, currently in the city of Guayaquil there is a 13% of pregnant women data that were issued by the Ministry of Public Health (2014).

To whom through the market research was obtained a 89% acceptance on the part of the respondents, in which the human enterprise S.A. perform an extension of coverage thus giving a positive contribution to the expected results with regard to the acceptance of this new implementation.

To achieve this data collection was based on the realization of a field research giving the use of surveys, which were aimed at women in fertile age since they are the direct beneficiaries of the realization of this project.

For the preparation of the survey was based on identification of the objectives which in order to achieve specific answers you proceeded to carry out closed questions multiple choice, after the inquiry obtained and the expected results proceeded to identify the ways to improve this service thinking to provide a better service to the customer and this appropriate to emphasize their fidelity with the services offered by the company of prepaid medical.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

INTRODUCCIÓN

En Ecuador existe un total de 3400 mujeres en estado de gestación datos que fueron obtenidos a través del Ministerio de Salud Pública (2014), a gran cantidad de mujeres en este estado, se generó por parte de la empresa HUMANA S.A. y la presencia de los autores, estudiantes de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, la realización de un plan de negocio en el cual a través de investigaciones se determine la aceptación del mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa antes mencionada.

Para esto se procedió a realizar los siguientes capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I, en este se presenta la realización de la segmentación la cual constituye en efectuar la identificación del mercado meta a través de la realización de la macro y micro segmentación para concluir con una explicación específica del perfil del consumidor, que identifica cual será el público objetivo a dirigirse este nuevo servicio.

Capítulo II, el presente muestra la investigación de mercado la cual es conformada por varios análisis entre ellos se encuentran el Pest y Porter que son los que identifican las novedades tanto internas como externas que afectan o favorecen a la ejecución del presente proyecto, luego la identificación de la población y muestra ya que, para identificar los resultados de la investigación se debe realizar análisis primarios que determinen estrategias a ser ubicados en los siguientes capítulos.

Capítulo III, se identifica el producto o servicio a ofrecer con la respectiva cadena de valor que serán los pilares fundamentales a darle marcha a la ejecución del proyecto en el cual debe estar conformado por actividades de apoyo y las

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

actividades primarias, teniendo como siguiente punto la realización del FODA con las respectivas estrategias.

Capítulo IV, se procede a realizar el plan estratégico que incluye la determinación del plan de venta que lo implementa la fuerza de venta, la promociones de ventas, las políticas de pedido, las políticas de crédito, las garantías y las políticas de venta interna. Mientras que referente a la mercadotecnia se encuentra la explicación del producto, precio, plaza y promoción a efectuar en el proyecto.

Capítulo V, en este capítulo se menciona la factibilidad del proyecto lo que conlleva a la determinación de la inversión inicial, las fuentes de financiamiento, el presupuesto de ingreso y costo, la factibilidad financiera lo cual lo compone el periodo de recuperación, el valor actual neto y la tasa interna de retorno. Finalizando con la realización del análisis de sensibilidad el seguimiento y evaluación con los indicadores a evaluar el cumplimiento.

Capítulo VI, Se identifica la responsabilidad social con la elaboración de la base legal, el medio ambiente y los beneficiarios directos e indirectos de acuerdo al Plan nacional Buen Vivir.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El plan de negocios a elaborar está dirigido a tener un mayor impacto en la comercialización de los planes individuales de la empresa Humana S.A. Los planes médicos individuales ofrecidos por la empresa Humana S.A. son un medio a través del cual se llega a los diferentes targets de clientes en la ciudad de Guayaquil, están direccionados para personas que van de 0 meses a 64 años 11 meses 29 días, comprenden las coberturas en todo lo que respecta a las atenciones tanto ambulatorias como hospitalarias que fueron creadas ante la inminente necesidad de dar una atención privada a las atenciones médicas por todas las falencias y dificultades que presenta el servicio en el IESS.

La necesidad latente en el medio está dado por los riesgos que existen por los accidentes, violencia, enfermedades que un medio ambiente tan contaminado han ido propiciando a las personas, y es donde los directivos de empresas de medicina pre pagada vieron en el mercado que se podía realizar un negocio de ganar-ganar al poder ofertar a costos establecidos una cobertura para accidentes y enfermedades, y por el lado de la empresa lo que reedita de esta actividad.

Los afiliados que adquieren los planes denominados individuales son aquellos que podrán gozar de los beneficios de 0 hasta 64 años 11 meses y 29 días de edad, se puede mencionar algunos beneficios el principal es poder cuidar el patrimonio de quien contrate los planes, dar tranquilidad al estar amparados en una empresa que dará cobertura en caso de tener la eventualidad médica a través de la protección para los miembros de la familia que contraten el servicio.

Este plan de negocios se basará en brindar mayores herramientas a los planes que ofrecen excelentes beneficios como por ejemplo en el de maternidad

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

que en la actualidad no hace competitiva a la empresa Humana S.A., de tal modo que se revisará, desarrollará y analizará el costo-beneficio de incluir en estos planes un rider (anexo) con prestaciones y coberturas mejoradas.

Una de las falencias que tiene el programa actual es considerar como edad fértil a las mujeres de 18 a 32 años cuando en la realidad es que el promedio para tener un hijo se ha incrementado entre 35 a 45 años inclusive y es allí donde el interés principal resulta en muchos casos tener una cobertura ampliada en maternidad.

En este proyecto se plantearán alternativas que podrán contribuir a realizar mejoras en los planes que en la actualidad se comercializan, con la finalidad de no perder participación de mercado, ya que en los actuales momentos no está siendo atendido como se desearía por no brindar condiciones que hagan mayormente atractivo el servicio que se oferta, ofrecer al cliente actual mejor cobertura y a los que se busca en el mercado a través de la fuerza de ventas que tengan mejores alternativas al momento de seleccionar un plan médico.

Los resultados que se pretenden obtener con el presente plan de negocios es a corto plazo mejorar el programa en lo concerniente a las coberturas de maternidad de los planes que ofrece Humana S.A. A mediano plazo dar una atención mejorada a la cartera actual con la que cuenta la empresa que se traduciría en fidelidad de los clientes. A largo plazo un considerable incremento de la cartera de clientes por estar brindando productos acorde a las necesidades actuales con las mejoras que se efectúen a los planes de maternidad.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El mercado de medicina pre pagada en Ecuador ha ido evolucionando considerablemente en el transcurso de los años y esto ha llevado a los prestadores del servicio a ir innovando, desarrollando y sobre todo actualizando para estar a la vanguardia y poder así permanecer y crecer haciendo de sus empresas importantes motores de negocio y a su vez de promotores de plazas de trabajo contribuyendo a disminuir los índices de desempleo que existen.

Este proyecto se basará en brindar mayores herramientas a los planes que ofrecen excelentes beneficios como por ejemplo en el de maternidad que en la actualidad no hace competitiva a la empresa Humana S.A., de tal modo que se revisará, desarrollará y analizará el costo-beneficio de incluir en estos planes prestaciones y coberturas mejoradas.

Una de las falencias que tiene el programa actual es considerar como edad fértil a las mujeres de 18 a 32 años cuando en la realidad es que el promedio para tener un hijo se ha incrementado entre 35 a 45 años inclusive y es allí donde el interés principal resulta en muchos casos tener una cobertura ampliada en maternidad.

Guayaquil con sus más de 4 millones de habitantes es un mercado en el que la tasa de natalidad es bastante alto y que el costo de partos sean estos normal o cesárea es significativo, el poder mejorar las condiciones de los planes y sobre todo cumplir con uno de los objetivos de las empresa que es dar tranquilidad a los afiliados, es donde se va a enfocar, a través de este plan de negocios, y abarcar un nicho que se ha descuidado y que forma parte importante para el incremento de las ventas en la empresa.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Lo que a Humana S.A. le da el respaldo para brindar los beneficios a sus afiliados está avalado por los casi 20 años en el mercado ecuatoriano, estar entre las mejores 100 empresas del país, el respaldo del grupo Conclina a través del Hospital Metropolitano, la certificación de la Superintendencia de Compañías que aseguran el cumplimiento de lo contratado por los afiliados.

Con este plan de negocios la innovación no está representada en un nuevo producto sino en implementar un rider dando de esta manera a Humana S.A. Un giro al producto actual, a través de mejoras que beneficiarían a los clientes de la cartera actual, fidelización de los clientes, crecimiento en la cartera de clientes.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

Implementar un plan de negocios para mejorar la cobertura de maternidad a través de un rider en los planes individuales para el primer semestre del 2015 en la empresa Humana S.A.

Objetivo específico

- Identificar las falencias existentes en la cartera de productos de la empresa Humana S.A.
- Analizar la situación actual del mercado de medicina prepagada.
- Conocer la percepción de los clientes actuales con respecto a los planes que ofrece la empresa Humana S.A.
- Determinar el índice de anulación de los planes individuales en la empresa.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPÍTULO I

1. SEGMENTACIÓN

1.1. Mercado meta

La determinación del mercado meta es uno de los aspectos fundamentales para la empresa Humana, ya que de ello dependerán los resultados de sus esfuerzos de comercialización, considerando que todas las decisiones de marketing posteriores para la implementación del plan adicional serán dirigidas hacia la satisfacción de las necesidades de este segmento de clientes. Un enfoque consiste en identificar el mercado como un conjunto de clientes cualificados que tienen una necesidad básica que debe satisfacerse.

El mercado meta del trabajo determinará el sector que la empresa Humana S.A. busca captar, en este caso serán los grupos familiares y aquellas personas en edad fértil hasta los 45 años en la ciudad de Guayaquil que en la actualidad son clientes de la empresa, así como también contempla a potenciales consumidores que fomentarían el crecimiento de la cartera de clientes. Los planes de aseguramiento que ofrece Humana S.A. incluyen cobertura para embarazo y maternidad, sin embargo la cobertura es limitada y en algunos casos los asegurados en muchos casos requieren de una mayor cobertura, el cual es un aspecto que se busca mejorar con la propuesta.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

1.2. Macro segmentación

(López & Rivera, 2012, pág. 92):

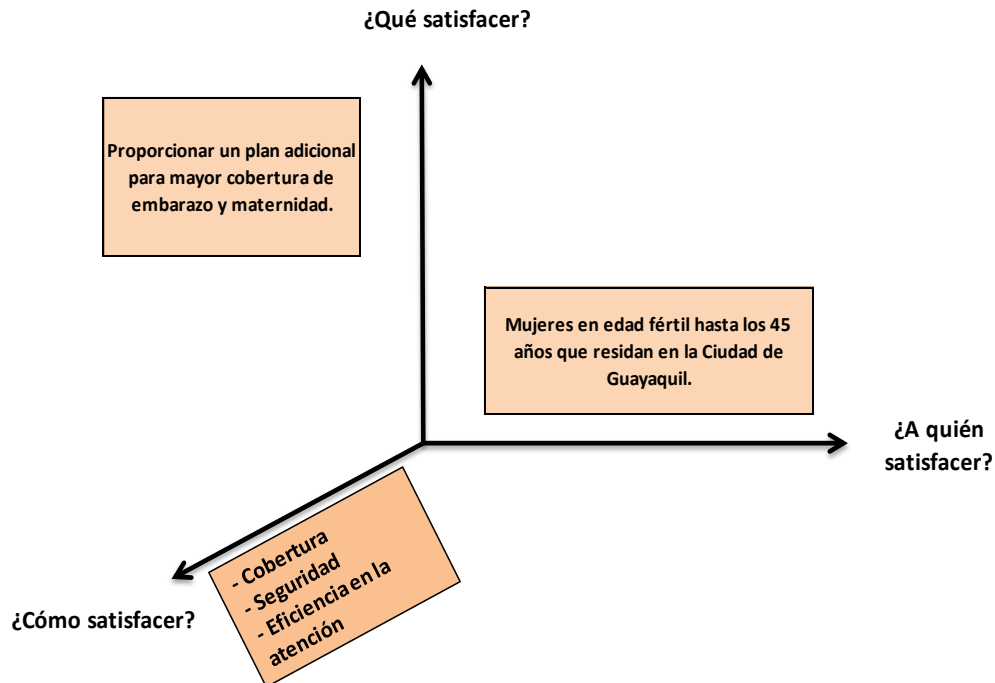
Esta es la dimensión estratégica de la segmentación. Sirve para que la empresa determine su producto – mercado, defina con quién va a competir y exprese su compromiso por mantener un posicionamiento en el mercado. Es decir:

1. Define cual es la actividad comercial de la compañía.
2. Orienta el desarrollo de la estrategia corporativa.
3. Determina las capacidades que se necesitan en la empresa/unidad de negocio.

La macro segmentación se definirá en base a los criterios de organización de la sociedad de consumo. Considerando que no se puede comercializar de la misma manera y vender el mismo plan para los clientes que pertenecen a diferentes segmentos. Aunque los clientes y potenciales clientes de la empresa Humana pueden comprar de forma ligeramente diferente el uno del otro, es posible diseñar una mezcla de marketing para una industria, que una empresa puede ajustar para diferentes compradores de la industria. Por lo tanto para el presente plan de negocios se tomará de referencia la base de datos de la empresa Humana S.A. y nicho de posibles clientes futuros.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

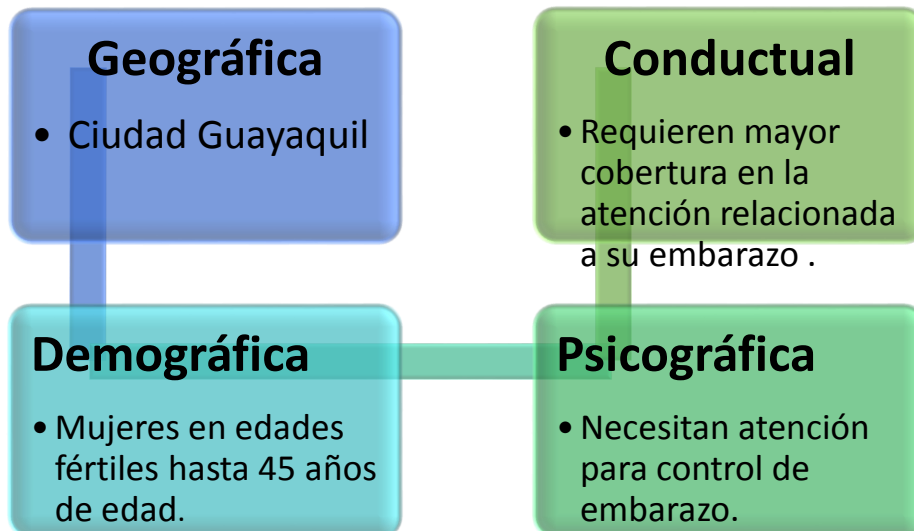
Gráfico 1 Macro segmentación



Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

1.3. Micro segmentación

Gráfico 2 Micro segmentación



Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

La micro segmentación es una técnica que consiste en dividir el público objetivo del servicio en segmentos muy pequeños, considerando que muchos de estos segmentos, hasta ahora, no se han considerado para el desarrollo de un servicio especial que se ajuste a sus necesidades debido a que no representaban una masa crítica suficiente para ser considerado rentable y por lo tanto no fue desarrollado un servicio personalizado.

La micro segmentación se determina en base a la clasificación considerando aspectos geográficos, demográficos, psicográfica y conductuales, en este caso se determinan como parte del micro segmento para la empresa Humana S.A. a las mujeres que se encuentren en edades fértiles, ya que se busca potenciar este mercado ofreciendo un plan adicional que les permitirá ampliar la cobertura por concepto de embarazo.

1.4. Perfil del consumidor

El plan de negocios será desarrollado en la ciudad de Guayaquil tomando en consideración la ciudad de Guayaquil debido a que es una de las ciudades con una extensa población, puesto a esto se desea realizar el primer plan piloto dentro de esta urbe para verificar su factibilidad y proceder a realizar este proyecto en el país, el target o medio socio económico donde se puede ofrecer será el A, B y C+ considerando a este como aquel que tiene la posibilidad de adquirir un servicio privado en lo que respecta a las prestaciones médicas, ya que se busca brindar tranquilidad, seguridad cuando requieran atención.

En lo que se refiere al target seleccionado se encuentran las personas que se encuentren en edad reproductiva y mantengan la necesidad de adquirir una atención sólida y consolidada que no le genere problemas en lo que respecta a la

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

necesidad de tener un seguro privado que cubra las atenciones médicas y en particular lo que concierne a la maternidad, considerando que en los actuales momentos el medio ambiente, el stress, y muchas otras condiciones dificultan el poder tener una etapa de gestación sin complicaciones. Esto conlleva a la necesidad de buscar una protección y que esta brinde condiciones necesarias para que el proceso y el momento final de la concepción transcurran con tranquilidad.

Por ende el perfil del consumidor se considera de la siguiente manera. Se define este trabajo a las mujeres mayores de 18 años de edad que mantengan un nivel socioeconómico estable considerándose en las categorías A, B, C+, no obstante cabe recalcar que este servicio será de uso de la mujer en estado de gestación, manteniendo en consideración que la persona que lo adquiere puede ser el esposo o un familiar con las mismas condiciones que se explicó en los temas anteriores.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPÍTULO II

2. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

2.1. Análisis PEST

(Martínez & Milla, 2012):

Las estrategias no deben surgir de la nada, deben responder al entorno del negocio, de ahí la importancia de realizar un análisis de la situación actual del entorno general de la sociedad. Pronosticar, explorar y vigilar el entorno es muy importante para detectar tendencias y acontecimientos clave del pasado, presente y futuro de la sociedad. (pág. 34)

Como lo anuncia Martínez y Milla el análisis PEST es una de las formas más usuales para mantener de ayuda de cómo se encuentra el Ecuador en el mejoramiento de salud a las mujeres embarazadas que ofrece la empresa Humana S.A. en la ciudad de Guayaquil. De tal manera se procede a realizar el respectivo análisis a continuación:

2.1.1. Factor Político

- A través de la matriz productiva se ha generado nuevas formas de organizar a la sociedad, cuestiones algunas que ayudan a la realización de un incremento en la economía ecuatoriana.
- A nivel gubernamental, existe el Plan Nacional del Buen Vivir que motiva a mejorar la calidad de vida de la población y garantiza los derechos de la naturaleza, promoviendo un ambiente sano y sustentable.
- El gobierno realizó la colocación de normas a los doctores en este caso serán sancionados y puesto ante la ley si el caso se llegase a dar por negligencia médica.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

2.1.2. Factor Económico

- Se considera a la ciudad de Guayaquil como una de las provincias de mayor productividad logrando así que se creen nuevos negocios en el ámbito de comercialización y producción.
- Ecuador mantiene un nivel económico en crecimiento a diferencia de años anteriores.
- El porcentaje de la mujer involucrada en la población económicamente activa se encuentra ascendiendo, demostrando que se encuentra en la inclusión de varios trabajos.

Factor Social

- A través de las grandes campañas que ha generado el gobierno en el país ha propiciado que en la ciudad de Guayaquil se induzca a mejorar la calidad de la salud interviniendo por mejoramiento de maternidades públicas y teniendo un control de las privadas.
- Se han creado campañas donde las mujeres mantienen cuidado en su etapa de embarazo dando hincapié a las entidades de salud a mejorar su calidad de atención.
- .El esfuerzo de la inclusión de la mujer dentro de varias actividades ha optado para que sean imagen de lucha y admiración.

Factor Tecnológico

- El gobierno ha fomentado la inducción de la tecnología dentro del campo de la medicina y teniendo como referencia en control prenatal y manteniendo nuevos equipos con alta calidad referente al parto.
- La inversión en Tecnología que se ha realizado es superior comparando a los años anteriores.
- La mayor parte de los habitantes del Ecuador mantienen conocimientos de sistemas.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

2.2. Análisis Porter

2.2.1. Entrada de nuevos competidores

En el ámbito de la comercialización de este nuevo implemento para fidelizar el servicio que ofrece la empresa Humana S.A. por ende sería uno de los nuevos temas de seguimiento a las demás empresas que se dedican a ofrecer el servicio de atención médica mediante un seguro particular. Considerando esto se requiere para la existencia de nuevos competidores que haya un sistema general el cual no impida que una empresa desee crear seguros de maternidad y más aun con médicos particulares, puesto que para a la elaboración de esto se necesita cumplir con varios reglamentos que solo las empresas con poder adquisitivo pueden solventar.

2.2.2. Amenaza de productos sustitutos

Como amenaza de productos sustitutos se tiene como consideración las asistencias médicas que ofrecen empresas que se encuentran posesionadas dentro de la ciudad de Guayaquil dando así una interacción personal con el cliente. Entre las empresas que se dedican a intervenir en el área de salud, ofreciendo el mismo servicio en lo que respecta al área de maternidad, pueden ser la empresa Ecuasanitas, Medec y Cruz Blanca,

2.2.3. Poder de negociación de los clientes

Como poder de negociación de los clientes se tienen en consideración que los clientes tendrán la autoridad de preferir la empresa con la que se desea atender es por esta razón que se debe de generar de una mejor manera una comunicación con el cliente para que decida realizar la adquisición del servicio que está ofreciendo la empresa Humana S.A. Considerando esto como un poder de negociación alto debido a que la competencia de una manera u otra está tratando de que cada vez el usuario tome más conciencia del cuidado de la salud y en muchos casos el cuidado que deben tener las madres al encontrarse en estado de gestación.

2.2.4. Poder de negociación de los proveedores

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Como proveedores se tendría lo que respecta a los servicios que brindan los doctores, enfermeras etc. Que vienen a constituirse como colaboradores de la empresa ya que lo que se ofrece es atención médica, por ende se debe mantener en consideración que pese a los servicios que se ofrece como un sistema de seguros médicos individuales tiende a ser el poder de negociación alto debido a que existe pocos colaboradores que mantienen los conocimientos necesarios para encontrarse realizando la labor.

2.2.5. Rivalidad entre los competidores

Como se lo explico en párrafos anteriores la rivalidad entre competidores del mismo mercado a ofrecer es crucial debido a que al momento de realizar la implementación del plan piloto será como método de sustitución por las demás empresas que se dedican al mismo ofrecimiento dando así una extensa lucha por abarcar la mayor parte del mercado.

Esta rivalidad que existe es de una manera considerable puesto a que hay una competencia que se dedica directamente a ofrecer el servicio médico a mujeres embarazadas y mantienen una cobertura mayormente completa en la ciudad de Guayaquil, tanto así que los posibles clientes mantienen un conocimiento importante de los ofrecimientos de esta empresa y lo que los distingue entre ellos es la atención personalizada a mujeres embarazadas y a la familia en general. Por esto se considera en un nivel alto para la empresa ya que abarca la mayor parte de la población a la cual se desea dirigir.

2.2.6. Barreras de Entrada y Salida

Según Porter (2009) sobre las barreras de entradas y salidas enlazadas con él nuevo plan que se desea estructurar en la empresa Humana S.A. Se ubicaron las siguientes funciones:

Tabla 1 Barrera de entrada y salida

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

		Barrera de salida	
		Baja	Alta
Barrera de entrada	Baja	Rendimientos bajos, estables	Rendimientos bajos, riesgosos.
	Alta	Rendimientos bajos, estables	Rendimientos elevados,

Fuente: (Porter, 2009)

Como barrera de salida se encuentran las regulaciones laborales, los activos pocos realizables o de difícil reconversión, sin obviar que existirá los compromisos que se mantienen con los clientes quienes se les está brindando el servicio, se tienen un nivel alto puesto que es muy riesgoso ya que al establecer la salida de esta área incrementaría la dificultad de crecimiento al generarse complicaciones. Como barrera de entrada se mantiene que existen las restricciones gubernamentales que se encuentran en la actualidad.

2.3. Población y muestra

Para el desarrollo del plan de negocios se requerirá de información referente al segmento de mercado al cual se dirigirá el plan adicional que se pretende implementar dentro de la cartera de productos de la empresa Humana S.A., por lo tanto se determina la aplicación de una investigación descriptiva, la misma que permitirá obtener información con respecto a las necesidades que presentan las mujeres de contar con una mayor cobertura en embarazo y maternidad. Según lo menciona Kotler y Armstrong (2009, pág. 160), “Investigación descriptiva: Investigación de mercado que busca describir mejor los problemas de marketing, tales como el potencial de mercado para un producto o las características demográficas y actitudes de los consumidores”.

De acuerdo a las necesidades de información de los autores, la investigación será de campo, lo que permitirá obtener de forma directa con lo que se podrá

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

conocer la percepción del segmento que se pretende captar. Se aplicará un método de investigación cuantitativa, ya que los resultados obtenidos serán expresados de forma estadística para su interpretación y análisis, los mismos que servirán para el desarrollo de la propuesta.

Como objeto de estudio se determina a las mujeres de edades fértiles hasta 45 años de edad que residan en la ciudad de Guayaquil, ya que el plan adicional de cobertura por embarazo y maternidad está dirigido para este segmento de mercado. Se considera como población a los clientes de la empresa Humana que presenten las características mencionadas, quienes según la base de datos de la empresa están conformados por 100.450 personas.

2.4. Selección del tamaño de la muestra

Según lo menciona Barragán (2009, pág. 119):

La muestra es una proporción de una población específica que, en el marco de una investigación, deviene el sujeto de la investigación. En principio existen dos maneras de establecer una muestra: la probabilística y la no probabilística. En la primera, la selección se realiza con métodos aleatorios donde cada uno de los casos tiene la misma posibilidad de ser incluido en la muestra.

Para la recolección de la información se considera la aplicación de un tipo de muestreo probabilístico, ya que se considerarán a los clientes de la empresa Humana S.A. que tengan edades fértiles y residan en la Ciudad de Guayaquil.

Se determinan los siguientes parámetros para el cálculo de la muestra de acuerdo a la fórmula infinita:

- Nivel de confianza 1,96
- Probabilidad a favor 0,50
- Probabilidad en contra 0,50
- Error de estimación de 0,05.

Tabla 2 Formula

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

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

Fuente: (ESIC Editorial, 2010)

Tabla 3 Cálculo de la muestra

n = (Z ² NPQ) / (d ² (N-1)+Z ² P.Q)					
Población de la investigación					N =
NIVEL DE CONFIANZA:	95.00%		Z	=	1.96
ERROR DE ESTIMACIÓN:	5.00%		d	=	0.05
PROBABILIDAD DE ÉXITO:	50%		P	=	0.5
PROBABILIDAD DE FRACASO:	50%		Q	=	0.5
Muestra a ser tomada para la investigación			n	=	0

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Al proceder a realizar la siguiente fórmula se logra obtener como resultado la cantidad de 384 encuestas a llevar a cabo debido que al momento de realizar la estimación de los habitantes pertenecientes a la ciudad de Guayaquil y que contemplen la edad fértil dicha cantidad sobrepasa los 100.000 habitantes tomando así la fórmula que se presentó anteriormente.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

2.5. Análisis e interpretación de los resultados

1. ¿Qué factor considera más importante en lo que se refiere al servicio de aseguramiento médico?

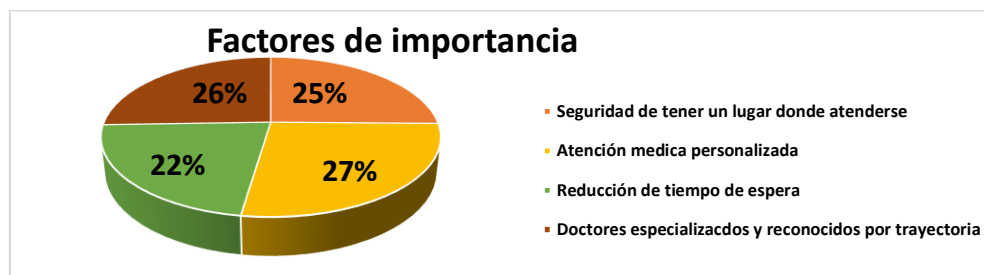
Tabla 4 Factores de importancia

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Seguridad de tener un lugar donde atenderse	97	25%	25%
Atención medica personalizada	104	27%	52%
Reducción de tiempo de espera	85	22%	74%
Doctores especializacdos y reconocidos por trayectoria	98	26%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 3 Factores de importancia



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

De total de las encuestas realizadas se identificó que el 27% considera que el factor importante del servicio de aseguramiento medico es la atención medica personalizada, mientras que el 26%informa que los doctores especializados y reconocidos por su trayectoria, mientras que el 25% menciona la seguridad de tener un lugar donde atenderse, el 22% indico la reducción de tiempo de espera, lo que identifica que se sienten en total comodidad sobre la atención que realizan.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

2. En base a su experiencia ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención médica recibida de su seguro médico?

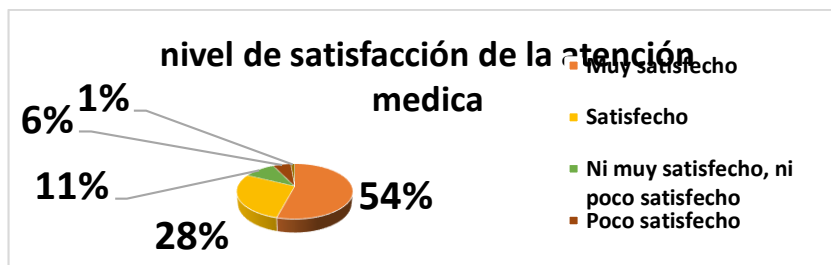
Tabla 5 Nivel de satisfacción de la atención medica

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Muy satisfecho	208	54%	54%
Satisfecho	108	28%	82%
Ni muy satisfecho, ni poco satisfecho	40	10%	93%
Poco satisfecho	23	6%	99%
Insatisfecho	5	1%	100%
Total	384	99%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 4 nivel de satisfacción de la atención medica



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

De acuerdo a las encuestas realizadas se determinó que el 54% se encuentra muy satisfecho, en base a sus experiencias el nivel de satisfacción de la atención médica mientras que el 28% se encuentra satisfecho, seguido del 10% que anuncia estar ni muy satisfecho, ni poco satisfecho, seguido del 6% que menciona estar poco satisfecho, teniendo por último el 1% que menciona estar insatisfecho, lo que quiere decir que en su mayoría las personas tienen una buena perspectiva de las atenciones que realiza la empresa de salud prepagada.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

3. ¿En qué aspectos considera que debe mejorar los planes que ofrece la empresa Humana S.A.?

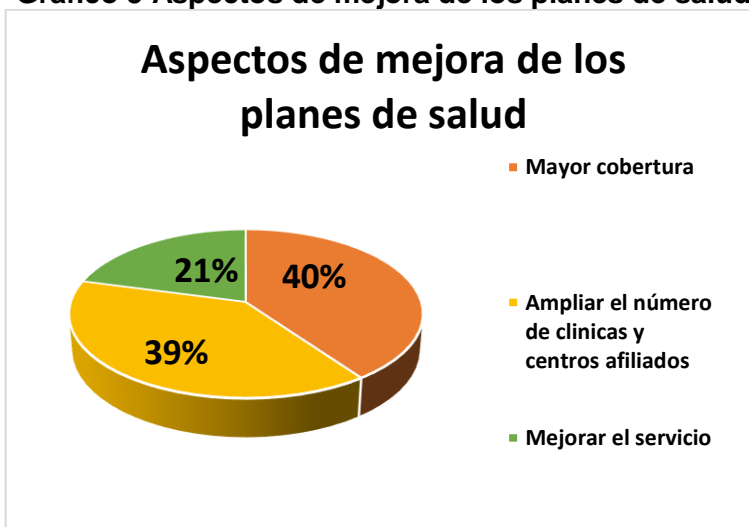
Tabla 6 Aspectos de mejora de los planes de salud

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Mayor cobertura	154	40%	40%
Ampliar el número de clínicas y centros afiliados	150	39%	79%
Mejorar el servicio	80	21%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 5 Aspectos de mejora de los planes de salud



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Según los datos obtenidos a las mujeres de edades fértiles los aspectos que deben mejorar los planes de Humana S.A. es su mayor cobertura con el 40%, ampliar el número de clínicas y centros afiliados con el 39% y mejorar el servicio de atención con el 21%, recayendo el mayor porcentaje en expandir su cobertura lo que involucra que al realizar esta actividad se crearía una fidelidad a la empresa por parte de los clientes.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en cuanto a la cobertura de su plan de seguro médico?

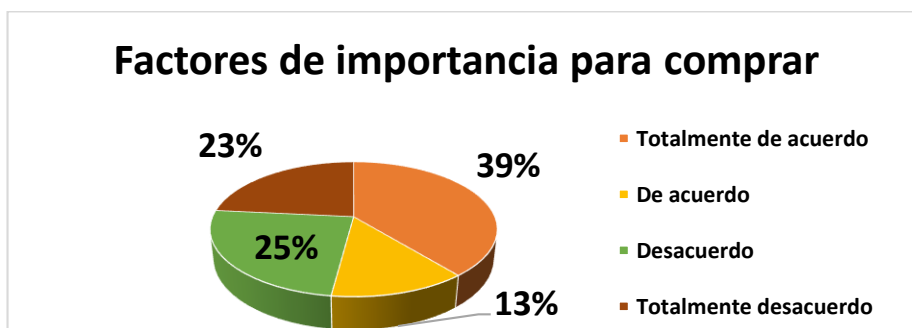
Tabla 7 Factores de importancia para comprar

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	150	39%	39%
De acuerdo	50	13%	52%
Desacuerdo	94	24%	77%
Totalmente desacuerdo	90	23%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 6 Factores de importancia para comprar



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

De las encuestas realizadas a las mujeres en edades fértiles de la ciudad de Guayaquil, sobre si ha tenido inconvenientes en cuanto a la cobertura del plan de seguros médicos estas mencionaron que el 39% está totalmente de acuerdo en que si ha tenido algunos inconvenientes, seguido del 24% que menciona estar en desacuerdo, el 23% totalmente desacuerdo, el 13% estar de acuerdo, lo que identifica que se debe realizar la expansión de la cobertura de maternidad.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

5. Según su percepción ¿Considera que la cobertura por embarazo y maternidad es suficiente?

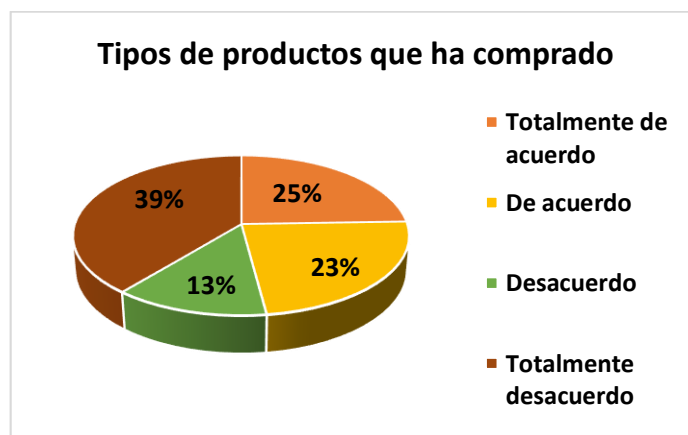
Tabla 8 Tipos de productos que ha comprado

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	94	24%	24%
De acuerdo	90	23%	48%
Desacuerdo	50	13%	61%
Totalmente desacuerdo	150	39%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 7 Tipos de productos que ha comprado



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

En base a las encuestas realizadas sobre si es suficiente la consideración de la cobertura por embarazo esta respondieron que están desacuerdo con el 39%, mientras que el 24% menciono estar totalmente de acuerdo, el 23% anuncio estar de acuerdo, y el 13% desacuerdo, lo que indica que esperan que la cobertura se extienda debido que, no les genera gran ventajas con respecto a su cobertura de maternidad.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

6. ¿Considera necesario que se incremente la cobertura por embarazo y maternidad en los planes que ofrece la empresa?

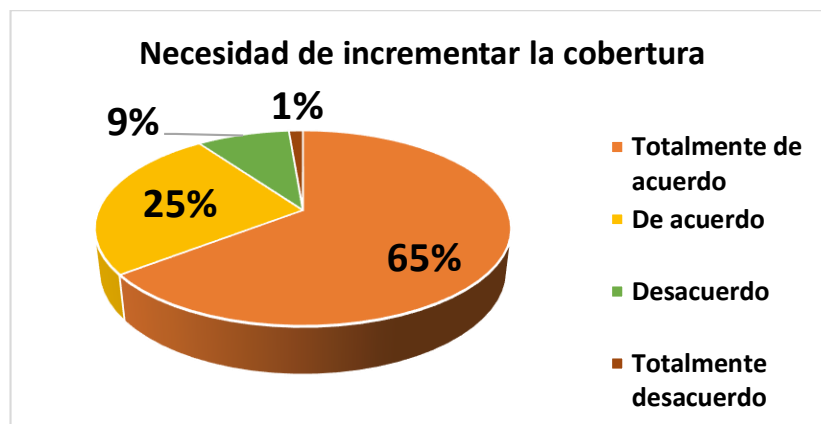
Tabla 9 Necesidad de incrementar la cobertura

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	248	65%	65%
De acuerdo	98	26%	90%
Desacuerdo	33	9%	99%
Totalmente desacuerdo	5	1%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 8 Necesidad de incrementar la cobertura



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

De acuerdo a las encuestas realizadas se identificó que el 65% se encuentra en total de acuerdo que se incremente la cobertura por embarazo, seguido del 26% que anuncio también estar de acuerdo, mientras que el 9% menciona estar desacuerdo y el 1% estar total desacuerdo, lo que indica que la mayor parte de los encuestados esperan que se incremente esta cobertura puesto que sería de mucha ayuda en lo que respecta a los planes de seguro prepago.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

7. En caso de que la empresa le ofrezca un plan adicional que incluya una mayor cobertura por embarazo y maternidad ¿Usted estaría dispuesto a acceder a este plan?

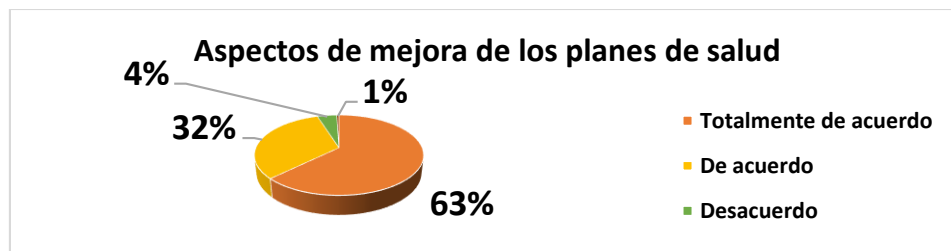
Tabla 10 Aspecto de mejora de los planes de salud

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Totalmente de acuerdo	241	63%	63%
De acuerdo	124	32%	95%
Desacuerdo	17	4%	99%
Totalmente desacuerdo	2	1%	100%
Total	384	100%	

Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 9 Aspecto de mejora de los planes de salud



Fuente: Encuestas realizadas a mujeres de edades fértiles en la ciudad de Guayaquil.

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Según la encuesta realizada a mujeres en edades fértiles sobre si se diera el caso de que Humana S.A. le ofrezca un plan adicional el 63% se encuentra en total de acuerdo en aceptarlo, seguido del 32% que se encuentra en las mismas condiciones de aceptación, mientras el 4% indico estar en desacuerdo es decir existe un rechazo sobre el ofrecimiento de este nuevo rider continuo con el 1% que menciona estar en las mismas condiciones, lo que indica que al momento de Humana S.A. implementar esta nueva cobertura en sus planes de maternidad será de completa aceptación teniendo un 5% de no aceptación.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPITULO III

3. EL PRODUCTO O SERVICIO

3.1. Característica del producto o servicio a ofrecer

Humana S.A. (2014), es una empresa de medicina pre pagada, legalmente constituida bajo las leyes de la república del Ecuador y cuyo objeto social principal de conformidad con la ley, es el otorgar a sus afiliados en virtud del pago de cotizaciones o aportaciones el financiamiento para el servicio de salud y atención medica en general. Los resultados obtenidos a esta fecha le han permitido crecer y consolidarse entre las principales compañías de medicina pre pagado, que ofrecen los servicios que a continuación se detallan:

- Plan Individual
- Plan Pyme
- Plan Corporativo

Plan Individual

Este plan es creado para el bienestar de la familia, manteniendo un financiamiento en los gastos médicos ambulatorios y hospitalarios, este plan contempla como beneficio cobertura ambulatoria y hospitalaria que comprende lo siguiente:

- ✓ Consulta medica
- ✓ Exámenes de soporte diagnostico como laboratorio, imagen
- ✓ Terapia
- ✓ Medicamentos
- ✓ Tratamientos quirúrgicos
- ✓ Tratamientos clínicos
- ✓ Maternidad: incluye en el embarazo y los gastos del recién nacido durante las primeras 24 horas de nacimiento.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

- ✓ Control del niño sano. 1 consulta mensual hasta los 12 meses, una consulta trimestral hasta los 36 meses, y una consulta semestral hasta los 60 meses.
- ✓ Vacunas del niño durante los primeros 24 meses de vida

Entre los planes individuales se encuentran el plan renacer y el plan proteger. El plan renacer esta direccionado en ofrecer la tranquilidad de estar protegidos frente al cáncer, sus beneficios son los siguientes:

- ✓ Cobertura ilimitada
- ✓ Libre elección de médicos y clínicas.
- ✓ Cobertura de hasta el 100% del costo del tratamiento:
- ✓ Consultas médicas
- ✓ Exámenes y estudios especializados
- ✓ Atención hospitalaria
- ✓ Medicinas
- ✓ Tratamientos: quimioterapia, radioterapia, radiocirugía
- ✓ Respaldo del Centro Integral de Cáncer Metrovida, del Hospital Metropolitano
- ✓ El titular del plan recibirá US\$ 7.500 una vez conocido el diagnóstico*
- ✓ Seguro de vida para el titular del plan de US\$ 7.500.*

El plan proteger esta direccionado como plan que podrá complementar al que se mantiene actual de medicina pre pagada o seguro médico. Este plan permite cubrir accidentes o enfermedades graves como el cáncer o enfermedades catastróficas de alto impacto en su costo. Al momento de contratar, la cobertura será de 250.000 por cada evento y los beneficios son los siguientes:

- ✓ Cobertura de USD 250.000 por enfermedad.
- ✓ Otorga cobertura de recién nacido en caso de complicaciones en el parto o cesárea, así como por enfermedades congénitas que el niño pueda presentar al momento del nacimiento
- ✓ Cobertura ambulatoria del 80%, luego de aplicado deducible.
- ✓ Cobertura en medicamentos al 80%, luego de aplicado deducible.
- ✓ Cobertura hospitalaria al 100%, luego de aplicado deducible.

Plan Pymes

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Este plan está diseñado para cubrir las necesidades del personal para pequeñas y medianas empresas en cuanto a coberturas médicas, involucra al colaborador y sus familias inclusive, estos planes solventaran aquellos gastos que no requieren intermediarios, como los de hospitalización. Para un entendimiento más profundo el plan Pyme da cobertura como plus adicional en lo siguiente:

- ✓ Asistencia Exequial,
- ✓ Plan Dental Pro Sonrisas para titulares
- ✓ Asistencia PYME
- ✓

Plan Corporativo

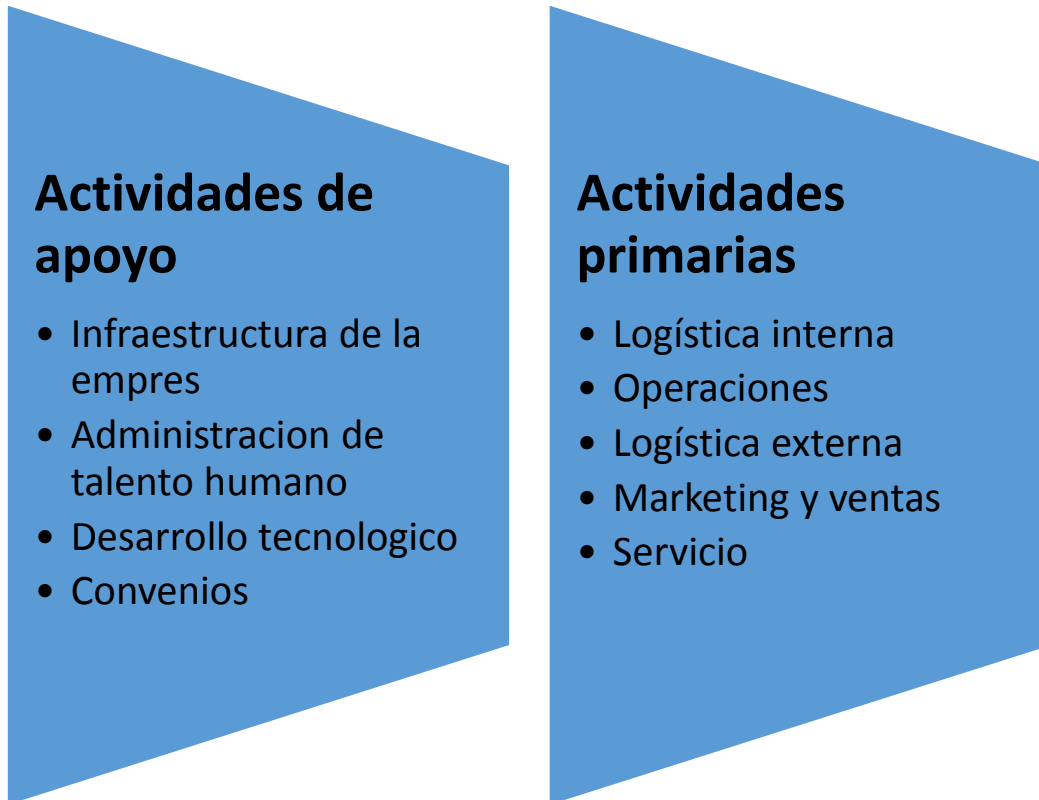
Para la empresa Humana S.A. es muy importante abarcar la mayor parte de servicios a ofrecer es por esta razón que se diseñó un plan a la medida que se ajuste a las necesidades de las empresas que tengan más de 25 titulares. Los términos, financiamientos y demás características del plan se definen en las condiciones particulares de cada contrato que se realice con las empresas que deseen incorporarse a este nuevo servicio.

El plan corporativo es una línea de negocio que se maneja de manera directa con los dueños, accionistas, gerentes o personeros de empresas legalmente constituidas y que deseen brindar a sus colaboradores un beneficio en la asistencia médica tanto para cada uno de ellos como sus familias si así lo determinan al momento de la negociación.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

3.2. CADENA DE VALOR

Tabla 11 Cadena de valor



Fuente: (Slone & Dittman, 2012)

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

De acuerdo a como se presenta en el grafico expuesto por los autores Stone & Dittman (2012), se detalla que la cadena de valor es el proceso diagnostico tradicional que evalúa por separado las áreas funcionales de la empresa, es decir se puede analizar con el fin de obtener información que ayude a una mejora o por conocimiento de la misma. Puesto que el buen funcionamiento de cada uno de los departamentos genera responsabilidad sobre como conllevan sus funciones teniendo así el detalle de la siguiente manera.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Infraestructura de la empresa

La empresa Humana S.A. se encuentra estructurada en bases sólidas, es decir mantiene las condiciones las cuales son apropiadas a los servicios que ofrece. No obstante cabe destacar que la empresa mantiene vínculos con prestadores que brindan los servicios los cuales deben de mantener el mismo margen de infraestructura adecuada.

Administración de talento humano

Dentro del área de administración de talento humano, se encuentra la encargada de reclutamiento que realiza la empresa Humana S.A. es decir la que se encarga de contratar los servicios de personas que brindan sus conocimientos en el desarrollo y fortalecimiento del negocio, sin embargo en la empresa Humana S.A. se encuentra fuera de su alcance el contratar directamente a los prestadores de servicios. Existe un departamento de convenios que se encarga de establecer a través de contratos con los médicos, clínicas y otros los servicios que prestaran a los afiliados. Este departamento tiene como función capacitar a todos aquellos prestadores que brindaran la atención y poder cumplir con los ofrecimientos de los planes que se comercializan.

Sin embargo con respecto a la atención al cliente se deben tener en cuenta que existe la participación de personal directo de la empresa que ofrece sus servicios en oficinas localizadas en varias ciudades del Ecuador como Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Santo Domingo y Manta, las cuales se rigen en ofrecer una excelente atención cumpliendo con procedimientos específicos, es aquí que interviene el reclutamiento del personal, las capacitaciones pertinentes y ofrecer un buen sistema de remuneración, lo que hace que se constituya un conjunto de colaboradores sólidos.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Desarrollo de la tecnología

Para toda empresa se debe tener en cuenta la importancia del aliado que puede representar el desarrollo tecnológico que implica un crecimiento, por lo cual la empresa Humana S.A. se ha encargado de desarrollar varios aspectos tecnológicos generando así un nuevo diseño de atención el cual se convierta en algo personalizado y de gran utilidad por los clientes que vayan a adquirir los diferentes servicios que se ofrecen.

Convenios

Para el desarrollo del presente plan de negocio se mantiene como actividad de apoyo la realización de convenios para que el servicio que se desea comercializar sea de todo éxito, puesto que interviene la realización de contratos de doctores especializados, y clínicas que tenga prestigio para poder otorgar un servicio de calidad en lo que respecta al servicio de medicina prepagada. Este informe se visualiza en el anexo N° 1 del presente trabajo.

Logística interna

Al hablar de la logística interna, esta se encuentra intervenida de 5 elementos importantes por lo cual una estrategia logística debe inclinarse hacia la satisfacción del cliente por ende se mantiene el manejo de inventarios, suministro, distribución, transporte y almacenamiento. (Vidal, 2009).

Adecuando este departamento al funcionamiento de la empresa como un pilar fundamental debido a que sin los respectivos procesos de suministro no se podrá dar la atención adecuada a los clientes potenciales que deseen adquirir este servicio generando de esta manera falencias, sin obviar que la distribución es una parte esencial para poder abarcar la mayor parte del mercado establecido.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Operaciones

El departamento de operaciones es denominado como una base esencial para toda empresa debido a que se encarga de crear y constituir las funciones que van a realizar las organizaciones que mantienen convenio con la empresa Humana S.A. determinando las condiciones que se van a brindar a cada uno de los clientes de acuerdo al plan que hayan contratado.

Marketing y ventas

El marketing es denominada como una parte fundamental del giro del negocio debido a que sin este departamento la empresa no podría surgir, puesto que los ingresos son las ventas que se realizan atrayendo a los clientes para que ejecuten la actividad de adquirir el servicio. Para realizar su actividad este departamento debe mantener una fuerza de ventas quienes son los encargados de impulsar el giro del negocio a través de los diferentes medios con los que cuentan como son ventas directas, puntos de ventas, comunicación que hará más ágil llevar a cabo la función a cumplir.

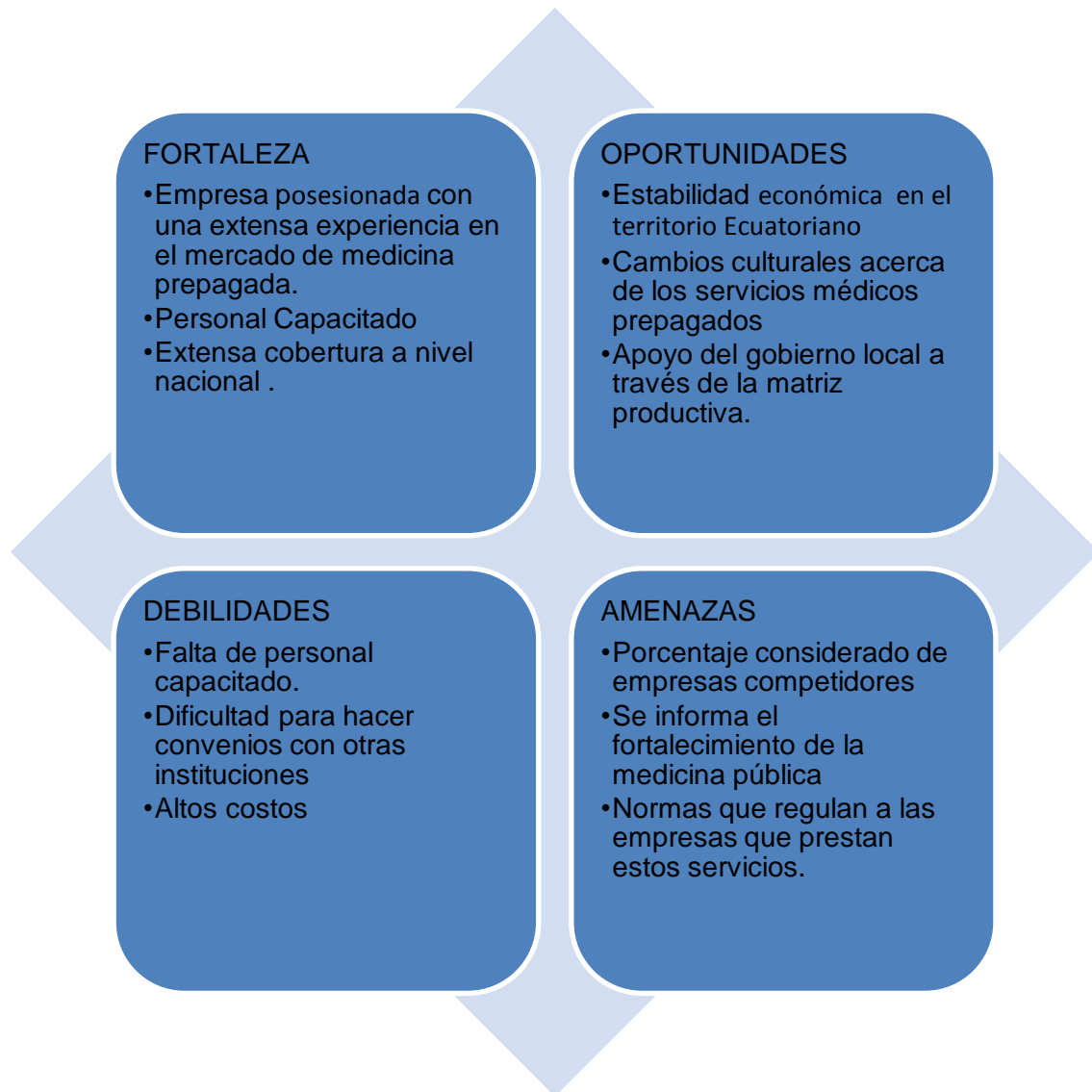
SERVICIO

La empresa debe mantener este departamento debido a que su función lo amerita ya que ampara una estrecha conexión con el cliente sea este, potencial o real puesto que los servicios a ofrecer por Humana S.A, deben ser duraderos y siendo de atenciones médicas bien atendidas podrá hacer crecer la cartera y de esta manera el negocio.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

3.3. FODA

Tabla 12 FODA



Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Estrategias DAFO

Tabla 13 Estrategia DAFO

	<p>Debilidades D1. Falta de personal capacitado. D2. Dificultad para hacer convenios con otras instituciones D3. Altos costos</p>	<p>Fortalezas F1. Empresa posesionada con una extensa experiencia en el mercado de medicina prepagada. F2. Personal Capacitado F3. Extensa cobertura a nivel nacional.</p>
<p>Amenazas A1. Porcentaje considerado de empresas competidores. A2. Se informa el fortalecimiento de la medicina pública. A3. Normas que regulan a las empresas que prestan estos servicios</p>	<p>D1 – A1. Mencionar los costos que se cobran debido a las normas que exigen a este servicio</p>	<p>F2 – A1. Mantener al personal en constante capacitación para encontrarse a la par con la competencia.</p>
<p>Oportunidades O1. Estabilidad económica en el territorio Ecuatoriano. O2. Cambios culturales acerca de los servicios médicos prepagados. O3. Apoyo del gobierno local a través de la matriz productiva.</p>	<p>O3– D3. Considerar el apoyo del gobierno ecuatoriano a través de la matriz productiva, para cubrir los altos costos que este servicio genera.</p>	<p>O2 – F1. Aprovechar los cambios culturales que se encuentran acerca de los servicios prepagados considerando que la empresa tiene una extensa experiencia en el mercado de la medicina</p>

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPÍTULO IV

PLANES ESTRATÉGICOS

4.1. Plan de ventas

4.1.1. Fuerzas de ventas

Para Talaya (2009), "La fuerza de ventas se define como un grupo de personas que participan en las tareas relacionadas de forma directa con la aceptación por los compradores de los productos o servicios ofrecidos por la empresa". Pág. 24 referenciando a Talaya este factor es uno de los más importantes, puesto que mantienen el crecimiento continuo dando ingresos y conservando como beneficiados a los clientes dentro de la organización que brinda los servicios.

Humana S.A. es una empresa que ofrece medicina pre pagada, de tal manera, para poder tener la captación de sus clientes potenciales mantiene un grupo de ventas cuya función es la de ofrecer los servicios que brinda la empresa con integridad a los diferentes grupos objetivos, con el afán de ingresar más clientes a que adquieran este tipo de servicios y que en la mayor parte de los casos se sienten atraídos por los costos accesibles que ofrece.

Como se especificó en párrafos anteriores esta empresa se encuentra en varias ciudades del país contando con sucursales donde mantienen grupo de vendedores específicos que cuentan con las capacidades de ejercer la función. Para la realización de la nueva propuesta la empresa Humana S.A. contará de capacitaciones constantes a los grupos de vendedores con el propósito de instruir para que estos den a conocer el mejoramiento de cobertura de maternidad con el adicional del rider como valor agregado.

Teniendo en consideración que se realizará un plan piloto, este proyecto se inclina a que la capacitación se ejecutará a la fuerza de ventas de la sucursal que se encuentra en la ciudad de Guayaquil

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

4.1.2. Promoción de ventas

Humana S.A. es una empresa que tiene varios años en la actividad por lo que es vital manejar políticas de promociones. Una de las promociones que mantiene la empresa de medicina pre pagada es por ejemplo si es cliente de Pacificard al comprar cualquiera de los planes de servicio de cobertura médica individual y familiares obtienen grandes beneficios como:

- Asistencia exequial sin costo para todos los afiliados del plan
- Cobertura desde \$4500 hasta \$115.000 anuales por cada enfermedad.
- Beneficio ABF; Pagas desde el 10% del costo de los medicamentos en Fybeca y Sana Sana,
- Hasta el 100% de cobertura hospitalaria.
- Plan dental sin costo para el titular.
- Se lo puede diferir hasta 12 meses sin intereses.

Además ofrece gratuitamente 1 año de HUMANA VIP (atención personalizada) el cual le brinda acceso a la habitación Élite del Hospital Metropolitano o a la Suite Ejecutiva del Omni Hospital en Guayaquil y participa en el sorteo de 2 Tablet y un TV de 32 pulgadas. Esto se establece como promoción de venta por parte de la empresa Humana S.A. para atraer a los clientes a que adquieran los servicios.

4.1.3. Políticas de pedido

Como es una empresa dedicada al ofrecimiento de medicina pre pagada las políticas de pedido intervienen el aceptar mediante la contratación física el servicio, en el cual el cliente se acerca a las oficinas de las sucursales de Humana S.A. o el vendedor realiza la visita personalizada y procede a explicar de manera detallada sobre los beneficios que la empresa ofrece y luego se firma una solicitud donde el cliente acepta los beneficios explicados, la declaración de salud de su estado actual y finalmente cancela en efectivo, cheque o vaucher el valor convenido según el plan escogido.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

4.1.4. Políticas de crédito y cobranza

✓ Crédito

Las políticas de crédito se las realiza dependiendo de las tarjetas de crédito bancarias que maneja el cliente, dando así una forma para que pueda cancelar de manera mensual, semestral o anual las cuotas del servicio contratado. No obstante la empresa no ofrece ningún crédito directo a sus clientes. Sin embargo se detalla a continuación las siguientes tarjetas de crédito que la empresa Humana S.A. acepta.

- Visa
- MasterCard
- Diners Club Internacional
- American Express
- Las tasas de interés de

Tabla 14 Intereses de tarjeta de créditos

Tabla de interes de tajetas de créditos						
Mese	AMERICAN EXPRESS CORPORATIVA AMERICAN EXPRESS	GUAYAQUIL	PRODUBANCO	PACIFICARD	BANKARD	
					AUSTRO SOLO CORRIENTE	PRODUBANCO-DIFERIDO
3	1,88	2,54%	2,54%	2,54%	2,54%	2,54%
6	3,3	4,48%	4,48%	4,47%	4,48%	4,48%
12	6,19	8,42%	8,42%	8,42%	8,42%	8,42%

Fuente: (Humana S.A., 2014)

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Este interés será emitido al momento de realizar los pagos trimestral, semestral y anual, con las tarjetas que se mencionaron anteriormente.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

✓ **Cobranza**

En lo que respecta al tema de cobranza, Humana S.A. se encarga de debitar de la cuenta bancaria los valores establecidos por un contrato firmado por parte del cliente que procede a requerir los servicios, en el cual está de acuerdo que se realice dicho descuento, caso contrario el cliente tendrá en su poder el número de cuenta corporativa en la cual se debe acercar a depositar o transferir el valor correspondiente al seguro obtenido por su voluntad.

En el caso de los planes corporativos se muestra de la misma forma que los cobros de los planes individuales con la diferencia que se realizará los respectivos cobros a las empresas que hayan adquirido los servicios, y de igual manera si la empresa desea generar los pagos directamente a la Humana S.A. los realiza mediante la cuenta corporativa que esta mantiene establecida.

4.1.5. Garantías

Al ser un seguro médico pre pagado se establece las garantías a través de la protección de derechos de integridad que ofrece Humana S.A. a los clientes considerando que la empresa tiene la regulación por parte de la Superintendencia de Compañías y el Ministerio de Salud Pública que son los entes encargados de regular los contratos de las empresas de medicina pre pagada, esta información se encuentra en la base legal detallado en el capítulo VI de este trabajo.

4.2. Relación con el marketing

4.2.1. Producto

El producto a ofrecer es la cobertura de maternidad de la empresa Humana S.A. a través de un rider, el cual será actualizado al momento de realizar la solicitud de este. Para la adquisición de este servicio el cliente debe tener activo un plan de diferente índole para que pueda realizar la petición de este rider. Considerando que el rider es un servicio adicional que se ofrecerá junto al plan que mantenga hasta la actualidad para esto se procederá a detallar mediante la identificación de una tarjeta que identificará la adquisición de este servicio.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Gráfico 10 servicio a ofrecer



humana
es saber vivir

Embarazo y Maternidad

Parto normal, cesárea o complicaciones

Pensando en **tu bienestar y el de tu bebé**, la cobertura de embarazo es mayor y podrás disfrutar de mayores beneficios. *Pide más información llamando al*

1800 486 262

Extendemos la cobertura

Planes a tu medida

CONOCE NUESTRAS VENTAJAS visita www.humana.com.ec

Juan Rolando Coello E/ Eugenio Almazán y José Alavedra Cda Kennedy Norte Mz 203 Solar 21 - 22 y 23 PBX: 04-3704500

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 11 tarjeta de Humana S.A.



A3F
SIN LIMITACIÓN DE BENEFICIOS / PARA TODOS

humana
es saber vivir

HUMANA S.A.
LOURDES BONILLA P.
C.I.: 0910826288
7140305010
2076224
COR/27986

Rider en Embarazo

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

4.2.2. Precio

De acuerdo a Salvador Mercado (2009) “El precio es un conjunto de normas fijadas por el productor, que afectan el precio neto de los bienes o servicios ofrecidos por este y recibidos por el comprador”. (Pág. 277). De esta manera referenciando a lo mencionado por mercado se establece como precio los valores que se indican a continuación.

Tabla 15 Valores de venta de la nueva cobertura

Precio de venta	
Planes mujeres	\$128, 41
Planes hombres	\$ 103,41

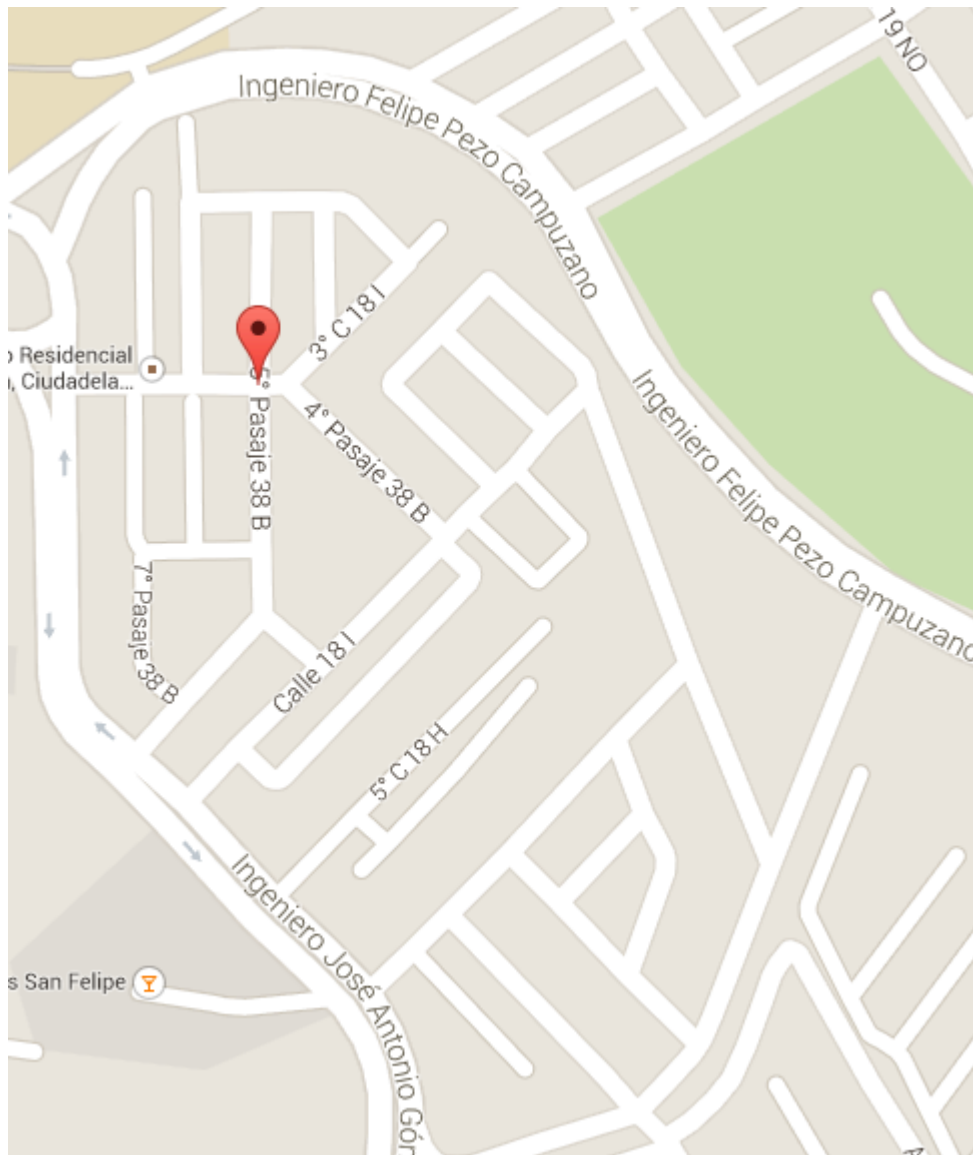
Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

4.2.3. Plaza

El lugar donde estará establecido el centro de atención al cliente de la empresa Humana S.A. es en Juan Rolando Coello, entre Eugenio Almazán y José Alavedra, Cda. Kennedy Norte Mz. 203, solar 21, 22 y 23.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Gráfico 12 localización del centro de atención al cliente Humana S.A.



Fuente: (Google Maps, 2009)

4.2.4. Publicidad

Se realizará como forma de comunicación los medios de comunicación virtuales donde se establece a las redes sociales con el fin de captar una mayor parte de las personas que mantengan la necesidad de adquirir un plan salud para poder adquirir el servicio adicional del rider.

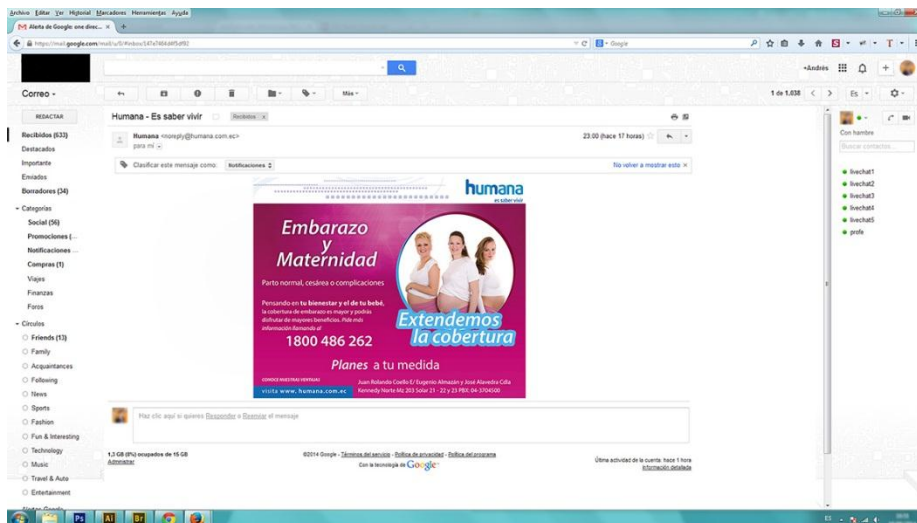
Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Gráfico 13 Facebook



Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 14 E-mailing



Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Gráfico 15 Revista



Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Gráfico 16 Roll Up



Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Gráfico 17 Página web



Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPÍTULO V. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

5.1. Determinación de la inversión inicial

Tabla 16 Determinación de la inversión inicial

Meses a empezar (antes de producir o vender)	Inversión en Capital de Trabajo			Total de Inversión Inicial	
1	Valor Mensual Costos Fijos	36.822,33	36.822,33	Inversión en Activos Fijos	825.530,35
1	Valor Mensual Costos Variables	0,00	0,00	Inversión en Capital de Trabajo	36.822,33
	TOTAL		36.822,33		862.352,68

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Tabla 17 Financiamiento de la inversión

Financiamiento de la Inversión de: 862.352,68		
Recursos Propios	862.352,68	100%
Recursos de Terceros	0,00	0%

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

5.2. Fuentes de financiamiento

Se informa que en la realización del presente proyecto se establece que solo se utilizará recursos propios por ende no se establece una fuente de financiamiento.

5.3. Presupuesto de ingresos y costos

Tabla 18 Presupuesto de gastos fijos y variables

Costos totales					
TIPO DE COSTO	2013	2014	2015	2016	2017
COSTO FIJO	559.065,16	553.057,76	571.917,03	591.419,40	611.586,81
COSTOS VARIABLES	32.500,00	43.690,73	54.216,69	61.672,03	66.963,80
TOTALES	591.565,16	596.748,49	626.133,73	653.091,44	678.550,61

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

5.4. Factibilidad financiera

5.4.1. Periodo de recuperación

Tabla 19 Periodo de recuperación

RATIOS DE ACTIVIDAD (Uso de Activos)						
Rotación de Activos = Ventas / Activos	en veces	0,8	0,8	0,8	0,7	0,6
Ratios de Rentabilidad						
Margen Bruto = Utilidad Bruta / Ventas Netas	en porcentaje	95%	96%	96%	96%	97%
Margen Operacional = Utilidad Operacional / Ventas Netas	en porcentaje	0%	34%	50%	59%	64%
Margen Neto = Utilidad Neta / Ventas Netas	en porcentaje	0%	34%	50%	59%	64%
ROA = Utilidad Neta / Activos	en porcentaje	0%	28%	39%	40%	37%
ROE = Utilidad Neta / Patrimonio	en porcentaje	0%	31%	45%	46%	42%

OTROS INDICADORES		2013	2014	2015	2016	2017
Punto de Equilibrio (en Dinero)	en dinero	588.417	578.535	595.428	613.440	632.455
Generación de Empleo	en porcentaje	62%	69%	78%	87%	

Identidad de Dupont:						
a) Utilidad Neta / Ventas	↙ Margen Neto	0%	34%	50%	59%	64%
b) Ventas / Activos	↘ Rotación Act	0,8	0,8	0,8	0,7	0,6
c) ROA = a) * b)		0%	28%	39%	40%	37%
d) Deuda / Activos	↙ Apalancamiento	0%	10%	13%	13%	12%
e) 1 - Apalancamiento		100%	90%	87%	87%	88%
f) ROE = c) / e)		0%	31%	45%	46%	42%

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

5.5. Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa interna de retorno (TIR)

Tabla 20 Cálculo de TIR y VAN

CÁLCULO DE TIR Y VAN							
% de Repartición Utilidades a Trabajadores		15%	15%	15%	15%	15%	
% de Impuesto a la Renta		22%	22%	22%	22%	22%	
Año		0	1	2	3	4	5
Ventas		0	650.000	992.114	1.373.095	1.718.065	2.029.447
Costos Variables		0	32.500	43.691	54.217	61.672	66.964
Costos Fijos		0	558.996	553.058	571.917	591.419	611.587
Flujo de Explotación		0	58.504	395.366	746.961	1.064.974	1.350.897
Repart. Util		0	8.776	59.305	112.044	159.746	202.635
Flujo antes de Imp Rta		0	49.728	336.061	634.917	905.228	1.148.262
Impto Rta		0	10.940	73.933	139.682	199.150	252.618
Flujo después de Impuestos		0	38.788	262.128	495.235	706.077	895.645
Inversiones		-862.353	0	0	0	0	0
Flujo del Proyecto Puro		-862.353	38.788	262.128	495.235	706.077	895.645
							Perpetuidad
							3.359.504
TMAR		25,00%					
Valor Actual		-862.353	31.031	167.762	253.560	289.209	293.485
			31.031	198.792	452.353	741.562	1.035.047
VAN		1.273.536					
TIR		49,15%					

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

5.6. Análisis de sensibilidad

Tabla 21 Análisis de sensibilidad de ventas

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD EN LAS VENTAS	PESIMISTA	PROYECTADO	CONSERVADOR	OPTIMISTA
% DE CAMBIO EN LAS VENTAS	-9,00%	0%	5%	10%
VAN	922.275	1.279.012	1.477.200	1.675.387
TIR	42,57%	49,33%	52,92%	56,40%

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Tabla 22 Análisis de sensibilidad de costos

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	OPTIMISTA	PROYECTADO	CONSERVADOR	PESIMISTA
% DE CAMBIO EN LOS COSTOS	-5,00%	0%	3%	11%
VAN	1.366.477	1.279.012	1.226.534	1.086.590
TIR	51,19%	49,33%	48,22%	45,25%

Elaborado: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CAPÍTULO VI

RESPONSABILIDAD SOCIAL

6.1. Base Legal

Para la realización de esta nueva comercialización del rider de embarazo se establece los siguientes artículos gubernamentales que fueron emitidos por parte del Congreso nacional a través del ministerio de Salud Pública (2014):

Art. 1.- Las empresas de salud y medicina prepagada, son sociedades constituidas en el territorio nacional y que en virtud del pago de cotizaciones o aportaciones individuales, otorgan a sus afiliados el financiamiento para el servicio de salud y atención médica en general. La presente Ley regula la organización y funcionamiento de las empresas privadas de salud y medicina prepagada que financian la prestación de servicios de salud y, garantiza los derechos y obligaciones de los afiliados a estas empresas.

Art. 2.- Para efectos de esta Ley, al usuario del servicio de las empresas de salud y medicina prepagada también se lo llamará contratante, beneficiario, cotizante, afiliado o dependiente. Para estos mismos efectos a los servicios de salud y medicina prepagada, también se los denominará como sistemas o planes.

Art. 3.- Los planes de salud y medicina prepagada son sistemas establecidos legalmente, por los cuales el afiliado como titular del derecho, su cónyuge o conviviente legal, sus hijos, padres u otros familiares o cargas legales, que en calidad de dependientes reciben a cambio de una cotización o aportación individual, cuyo monto dependerá del plan o sistema contratado, las prestaciones y beneficios oportunos y de calidad en centros de atención médica y de laboratorios adscritos o no al sistema, así como de provisión de medicinas.

Art. 4.- Los servicios que ofertan las empresas de salud y medicina prepagada privadas, deberán ser prestados por sociedades anónimas, nacionales o extranjeras. Su objeto social será el financiamiento de los servicios de salud y medicina y tendrá un capital pagado mínimo de ochenta mil (80.000) UVC'S cuya aportación y pago se regirá por la Ley de Compañías vigente.

El permiso de funcionamiento de las empresas de salud y medicina prepagada, será concedido por el Ministerio de Salud Pública en virtud de las condiciones y requisitos establecidos en el Reglamento General de esta Ley.

Art. 5.- Las empresas privadas de salud y medicina prepagada pueden prestar sus servicios de financiamiento, a través de planes abiertos, cerrados o mixtos.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Art. 6.- Frente a una urgencia o emergencia médica del usuario o sus dependientes contractuales, éstos podrán elegir el centro de atención médica al cual acudir. Más, si no está en condiciones de ser trasladado a una unidad de salud, podrá a su arbitrio solicitar en el lugar en donde se encuentre, la presencia de un servicio de atención de urgencias médicas ambulatorias.

En ambos casos, la empresa de salud y medicina prepagada privada, deberá reembolsar los valores respectivos, de acuerdo al plan de salud contratado.

Art. 7.- Los planes de salud y medicina prepagada deberán estar en capacidad de ofrecer al usuario los siguientes servicios:

a) Atención médica y profesional en las diversas especialidades, terapia intensiva, insumos médicos y quirúrgicos; y, medicamentos;

b) Atención ambulatoria en todas las especialidades y sub-especialidades practicadas en las diferentes unidades de salud, en los consultorios y en los domicilios cuando el delicado estado de salud e imposibilidad de movilizar al paciente así lo justifique; La atención ambulatoria está definida por todas aquellas prestaciones de salud que, de acuerdo a la práctica médica común, no requieren de hospitalización para ser atendidas;

c) Visita médica hospitalaria, cuando el beneficiario se encuentra internado en una unidad de salud;

d) Procedimiento de emergencia ambulatorio o médico quirúrgicas. La emergencia, calificada por un médico, debe ser entendida como una situación grave que se presenta súbitamente y amenaza la vida o la salud de una persona o de un grupo de individuos, como las catástrofes naturales o una enfermedad aguda;

e) Ambulancia terrestre, aérea y fluvial, debida y legalmente autorizada como tal, dentro del territorio nacional, excepto en los casos expresados en el respectivo Reglamento;

En ambos casos, la empresa de salud y medicina prepagada privada, deberá reembolsar los valores respectivos, de acuerdo al plan de salud contratado.

Art. 7.- Los planes de salud y medicina prepagada deberán estar en capacidad de ofrecer al usuario los siguientes servicios:

a) Atención médica y profesional en las diversas especialidades, terapia intensiva, insumos médicos y quirúrgicos; y, medicamentos;

b) Atención ambulatoria en todas las especialidades y sub-especialidades practicadas en las diferentes unidades de salud, en los consultorios y en los domicilios cuando el delicado estado de salud e imposibilidad de movilizar al paciente así lo justifique;

La atención ambulatoria está definida por todas aquellas prestaciones de salud que, de acuerdo a la práctica médica común, no requieren de hospitalización para ser atendidas;

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

- c) Visita médica hospitalaria, cuando el beneficiario se encuentra internado en una unidad de salud;
- d) Procedimiento de emergencia ambulatorio o médico quirúrgicas. La emergencia, calificada por un médico, debe ser entendida como una situación grave que se presenta súbitamente y amenaza la vida o la salud de una persona o de un grupo de individuos, como las catástrofes naturales o una enfermedad aguda;
- e) Ambulancia terrestre, aérea y fluvial, debida y legalmente autorizada como tal, dentro del territorio nacional, excepto en los casos expresados en el respectivo Reglamento;
- j) Abortos no provocados, embarazos normales o complicados, controles prenatales, partos vaginales o por cesárea de productos a término o pre-término, complicaciones que se presentaren antes, durante y después del parto y alumbramiento, atención del recién nacido a término o prematuro, atención perinatal, atención en la unidad de cuidados intensivos, tanto para la madre como para el producto a término o prematuro, para lo cual se emplearán todos los procedimientos médicos necesarios, a fin de preservar la salud de la unidad madre-niño. Se atenderá de igual manera al recién nacido que padeciere de estigmas o patologías congénitas, genéticas o hereditarias;
- k) Reconocimiento de pagos totales o parciales, según el plan contratado, por la compra de medicamentos en cualquier farmacia calificada, siempre que aquellos hayan sido prescritos por un médico. Era obligación de la empresa cubrir todos los gastos que demande el trasplante de órganos necesarios para la supervivencia del beneficiario o sus dependientes. En cuyos casos, la empresa también cubrirá los gastos en que para tal fin incurriere el donante, de acuerdo al plan contratado;
- l) Cobertura total de estudios anatomopatológicos cuando estos sean solicitados por un médico o profesional para configurar apropiadamente el diagnóstico o evolución de la patología de un paciente
- m) Cobertura dental total o parcial de conformidad con el plan contratado; y, n) Cobertura total de todas las enfermedades congénitas y hereditarias.

Art. 8.- Las empresas de salud y medicina prepagada para su funcionamiento, se financiarán por sus propios medios y no recibirán subsidios estatales por ningún concepto.

Art. 9.- La calidad de contratante, afiliado, usuario, beneficiario, cotizante o dependiente de un plan de salud ofertado por una empresa de salud y medicina prepagada, se lo obtiene en virtud de la suscripción de un contrato que se denominará: Contrato de Prestación de Servicios de Salud y Medicina Prepagada, que deberá ser aprobado por el Ministerio de Salud Pública y elaborado en formatos legibles y comprensibles, al

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

cual se agregarán, previo a la suscripción del contrato, declaración jurada de salud o anamnesis, hasta el límite de su conocimiento:

1. Del estado actual de salud;
2. La expresión de enfermedades preexistentes que conoce adolecer y su historia clínica pasada; y,
3. Las enfermedades padecidas, operaciones y accidentes sufridos.

Art. 10.- Todo lo relacionado con el precio, forma de pago, vigencia y terminación del Contrato de Prestación de Servicios de Medicina Prepagada, las características de los planes, las exclusiones y restricciones, períodos de carencia, el arancel o catálogo valorizado de prestaciones, sistema de reembolsos de gastos médicos, de bonos valorizados y de atención de infraestructura propia, así como los demás derechos y obligaciones de los afiliados y lo atinente a los servicios que incluirán los planes de medicina prepagada se regularán y determinarán en el Reglamento General de esta Ley.

Expresamente se determina que el precio de cada plan, será pactado en sucres y su revisión será anual, e irá de acuerdo al nivel de inflación en los costos de los servicios de salud registrado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y el comportamiento de la morbilidad registrada por cada plan.

Art. 11.- Las empresas de salud y medicina prepagada, no podrán unilateralmente dar por terminado un contrato dentro del primer año de cobertura; de igual manera, no podrá darse por terminada dicha contratación mientras esté cubriendo una contingencia de salud, a menos que exista en ambos casos incumplimiento por parte del usuario de las obligaciones contractuales.

Art. 12.- En caso de fallecimiento del titular del contrato, sus dependientes contractuales quedarán afiliados por un año a partir de la fecha de deceso, sin tener que pagar cuota alguna

Referente con el ámbito legal de la Superintendencia de Compañías del Ecuador (1998) se menciona los siguientes artículos:

LEY GENERAL DE SEGUROS TÍTULO UNO DEL ÁMBITO DE LA LEY

Art. 1.- Esta ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

Art. 2.- Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y, e) Los asesores productores de seguros.

Art. 3.- Son Empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros, con previa autorización de la Superintendencia de Bancos. Las empresas de seguros son: de seguros generales, de seguros de vida y las que actualmente operan en conjunto en las dos actividades. Las empresas de seguros que se constituyan a partir de la vigencia de esta ley, sólo podrán operar en seguros generales o en seguros de vida.

Las de seguros generales.- son aquellas que aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianzas o garantías.

Las de seguros de vida.- son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de seguros de vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propias. Las empresas de seguros que operen conjuntamente en los ramos de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, continuarán manteniendo contabilidades separadas.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Art. 4.- Son Compañías de reaseguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras establecidas en el país de conformidad con la ley; y cuyo objeto es el de otorgar coberturas a una o más empresas de seguros por los riesgos que éstas hayan asumido, así como el realizar operaciones de retrocesión.

Las compañías de reaseguros se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, relativas a las empresas de seguros, en los que les fuere aplicable.

Art. 5.- Los Intermediarios de Reaseguros son personas jurídicas cuya única actividad es la de gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros.

2Art. 6.- Son Peritos de Seguros:

a) Los inspectores de riesgos, personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y,

b) Los ajustadores de siniestros, personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas, en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. El ajustador tendrá derecho a solicitar al asegurado la presentación de libros y documentos que estime necesarios para el ejercicio de su actividad.

Art. 7.- Son Asesores Productores de Seguros:

a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se regirán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros, y los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se regirán por el contrato mercantil de agenciamiento suscrito entre las partes;

b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas, con organización propia, cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros, para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país. Las empresas de seguros serán solidariamente responsables por los actos ordenados o ejecutados por los agentes de seguros y las agencias asesoras productoras de seguros, dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Art. 8.- Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el correcto desempeño de sus funciones y obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos.

El Superintendente de Bancos normará el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, señalando sus derechos y obligaciones como intermediarios entre el público y las empresas de seguros.

TÍTULO DOS

DE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN ACTIVIDADES Y

FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO

DEL SISTEMA DE SEGURO PRIVADO

SECCIÓN I.- DE LA CONSTITUCIÓN Y AUTORIZACIÓN

Art. 9.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, para su constitución, organización y funcionamiento se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, a la Ley de Compañías, en forma supletoria, y a las normas que para el efecto dicte la

Superintendencia de Bancos.

Las personas naturales que integran el sistema de seguro privado, para ejercer las actividades previstas en esta ley, requieren de la autorización previa de la Superintendencia de Bancos, la que se conferirá de acuerdo a las normas que expida el Superintendente de Bancos para el ejercicio de dichas actividades.

Art. 10.- El Superintendente de Bancos, en un plazo no mayor de sesenta días, admitirá o rechazará las solicitudes presentadas para la constitución o establecimiento de las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, en base a los informes técnico, económico y legal de la Superintendencia de Bancos, los que se elaborarán en función de los estudios de factibilidad y demás documentos presentados por los promotores o fundadores. En dichos informes se evaluará la solvencia, probidad y responsabilidad de los promotores, fundadores o solicitantes.

Una vez cumplidos los requisitos legales y efectuadas las investigaciones correspondientes, el Superintendente de Bancos aprobará, mediante resolución, la constitución de la Compañía, en un

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

plazo no mayor de sesenta días, dispondrá su inscripción en el registro mercantil de su domicilio principal y extenderá el certificado de autorización, que estará a la vista del público.

Art. 11.- El certificado de autorización no habilita, por sí sólo, a las empresas de seguros para asumir riesgos y otorgar coberturas, a cuyo efecto deben obtener del Superintendente de Bancos un certificado específico para cada ramo, de acuerdo a las normas que al respecto expida la Superintendencia de Bancos.

4Para otorgar el referido certificado el Superintendente de Bancos exigirá que a la documentación pertinente, se agregue, el o los respectivos contratos de reaseguros.

Art.12.- La empresa de seguros, deberá iniciar sus operaciones en el transcurso de seis meses, contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de autorización; caso contrario éste quedará sin valor y efecto, y ello será causal de liquidación de la sociedad.

Art.13.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado podrán abrir sucursales y agencias en el país y en el exterior. El establecimiento de sucursales y agencias en el exterior requerirá de autorización previa del Superintendente de Bancos.

El Superintendente de Bancos aprobará sin más trámite a petición de parte el establecimiento de sucursales en el país y en el exterior. La apertura de agencias se efectuará sin otro requisito que la notificación a la Superintendencia de Bancos.

6.2. Medio Ambiente

Humana S.A. a través de la emisión de facturas de electrónicas se encuentra aportando al medio ambiente, puesto que, al realiza la aportación corrobora a no usar de una forma innecesaria el papel generando así una buena fomentación a poder darle un buen uso al mismo. De esta manera el medio ambiente no se ve afectado por parte de la empresa.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

6.3. Beneficiarios directos e indirectos de acuerdo al Plan del Buen Vivir

Tabla 23 Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directo	Beneficiarios indirecto
Como beneficiarios directos se encuentra la empresa, los colaboradores, profesionales de la salud y principalmente los cliente esto corrobora al objetivo numero 3, el objetivo 9 y el objetivo numero 8	Los habitantes de la ciudad de Guayaquil. que también es aportando por el objetivo numero 8 del plan nacional buen vivir

Fuente: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

Elaborado por: Lourdes Bonilla y Cristian Velásquez

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de la información recaudada a través de bases primarias que son las encuestas y las bases secundarias donde intervinieron varios análisis como PEST y Porter se obtuvo las siguientes conclusiones.

Conclusiones

- El 27% consideró que uno de los factores importantes del servicio de aseguramiento es la atención médica personalizada
- Existió una satisfacción del 54% en base a las experiencias de la atención médica prepagada.
- Se determinó con un 40% el deseo por parte del grupo objetivo que la empresa Humana S.A. incremente su cobertura realizando un cobro adicional al plan.

Recomendaciones

- Motivar a través de medios publicitarios el nuevo servicio de Rider a través de los planes que ofrece Humana S.A.
- Fomentar a través de los servicios de medicina prepagada de la empresa Humana S.A. una acción favorable de atracción.
- Mantener al personal en constante capacitación sobre el ofrecimiento del Rider de maternidad.
- Considerar el apoyo del gobierno ecuatoriano a través de la matriz productiva, para cubrir los altos costos que este servicio genera.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Bibliografía

ASTM International. (01 de Marzo de 2013). *ASTM A249/A249M - 10a*. Recuperado el 06 de Junio de 2014, de Especificación estándar para la caldera soldada austenítico Acero, sobrecalentador, intercambiador de calor y condensador de tubos: <http://es.astm.org/Standards/A249.htm>

Barragán, R. (2009). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: Fundación PIEB.

Cámara de Industrias de Guayaquil. (15 de Diciembre de 2013). *Información*. Recuperado el 11 de Junio de 2014, de Información para inversionistas: <http://www.industrias.ec/contenido.ks?categoriald=2244>

Diario Expreso. (24 de Septiembre de 2013). El acero y el hierro suben y bajan. *Noticias*, pág. 03.

Diario Expreso. (22 de Noviembre de 2013). Nuevo etiquetado perjudica la marca. *Noticias*, pág. 06.

ESIC Editorial. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.

Full Steel Aceros Industriales. (2013). *Surtiaceros - Ecuador*. Quito: Surtiaceros.

Google Maps. (20 de Agosto de 2009). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Salud+S.A./@-2.171133,-79.918833,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x902d6df5451eaa73:0x12ad98205dbc1db5?hl=es>

Humana S.A. (07 de 15 de 2014). *Humana S.A.* Obtenido de <http://www.humana.com.ec/individual>

Juárez, M., & Padilla, R. (2009). *Efectos de la Capacitación en la Competitividad de la Industria Manufacturera*. México, D.F.: United Nations Publications.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Fundamentos de marketing*. Madrid: Pearson Educación.

López, M., & Rivera, J. (2012). *Dirección de Marketing: Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La elaboración del plan estretégico*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Mercado, S. (2009). *Mercadotecnia programada*. España: Editorial Limusa.

Ministerio de Salud Pública. (20 de Agosto de 2014). *Ministerio de Salud Publica*.
Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/>

Ministerio de Salud Pública. (10 de Julio de 2014). *Ministerio de Salud Pública*.
Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/msp-se-garantiza-derecho-a-maternidad-gratuita-y-atencion-a-la-infancia-en-el-marco-de-la-gratuidad-general-en-salud/>

Porter, M. (2009). *Ser Competitivo*. España: Deusto.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Slone, R., & Dittman, P. (2012). *Transformando la cadena de valor de suministro*. España: Profit Editorial.

Superintendencia de Compañías y Valores. (1998). *LEY GENERAL DE SEGUROS No. 74*. Quito: Secretaria General de la Administración Pública.

Talaya, Á. (2009). *Principios del marketing*. España: ESIC Editorial.

Vidal, E. (2009). *Diagnóstico organizacional*. México: Ecoe Ediciones.

ANEXO 1

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y DE SALUD E INCORPORACIÓN A LA RED DE PROVEEDORES PARTICIPANTES

El 1ro de Mayo del 2014 comparecen a la celebración del presente Convenio de Prestación de Servicios Médicos y de Salud e Incorporación a la Red de Proveedores Participantes, por una parte MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR HUMANA S.A., una sociedad anónima debidamente constituida y existente al amparo de las leyes de la República del Ecuador, representada por el Ing. Pablo Albuja E., actuando en su calidad de Gerente General y como tal su representante legal, denominada en adelante la “CONTRATANTE” o “HUMANA” y, por otra la **DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO** con cédula de identidad 0911650802, denominada en adelante el “CONTRATISTA” o “Profesional Participante” o “Proveedor Participante”.

HUMANA y el CONTRATISTA son individual e indistintamente referidos a continuación también como “Parte” y conjuntamente como las “Partes”.

PRIMERA. DEFINICIONES.-

Para los fines de este Convenio los siguientes términos tendrán los significados que aparecen a continuación salvo que en el propio texto expresamente se les de otro significado:

“Autorización de Servicios”: Es la Orden de Crédito emitida por HUMANA.

“Convenio”: Es el presente Convenio de Prestación de Servicios Médicos y de Salud e Incorporación a la Red de Proveedores Participantes.

“Contratante”: Es MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDIECUADOR HUMANA S.A. o simplemente HUMANA.

“Fecha Efectiva”: Es la fecha de celebración de este Convenio o la que se designe para el inicio de la vigencia de este Convenio, si fuera distinta.

“Glosa”: Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total de la factura por la prestación de servicios de salud encontrada por Auditoría Médica de HUMANA S.A., que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios médicos y de salud de HUMANA S.A.

“Información de Usuarios”: Significa todo conocimiento disponible relativo a uno o más Usuarios, su condición médica, diagnóstico, tratamiento, evolución, exámenes o procedimientos y Servicios Cubiertos.

“Medicamente Necesarios”: Servicios Cubiertos provistos por un Profesional Participante o un Proveedor Participante requeridos para identificar, diagnosticar o tratar una enfermedad o herida de un Usuario, y que son consistentes con los síntomas o diagnóstico y tratamiento de la condición, enfermedad, padecimiento o herida del Usuario, apropiados con relación a la buena práctica médica, y la alternativa menos costosa entre aquellas disponibles.

“Profesionales de la Salud”: Médicos, odontólogos, oftalmólogos, optometristas, quiroprácticos, terapeutas ocupacionales, terapeutas físicos, psicólogos clínicos, farmacólogos, asistentes médicos, trabajadores sociales y otros profesionales dedicados a brindar servicios para la salud, debidamente certificados o acreditados conforme a las leyes ecuatorianas.

“Profesionales Participantes”: Profesionales de la Salud que, al momento de proveer Servicios,

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

recomendar Servicios o referir a Usuarios, mantienen vigentes un Convenio de Prestación de Servicios con HUMANA.

“Programa de Afiliación”: Según lo convengan entre HUMANA y el Usuario.

“Proveedores Participantes”: Profesionales de la Salud, Hospitales, Clínicas o Centros de Salud debidamente autorizados y que mantienen vigente un Convenio con HUMANA para proveer Servicios a los Usuarios.

“Servicios”: Servicios asistenciales médicos.

“Servicios Cubiertos”: Prestaciones y beneficios médicos a los cuales tienen derecho los Usuarios bajo los términos y condiciones de su Programa de Afiliación a HUMANA.

“Servicios de Emergencia”: Servicios Médicamente Necesarios brindados en relación a una “Emergencia”, definida como la aparición repentina e inesperada de una condición que requiere atención médica o tratamiento quirúrgico procurado a un Usuario inmediatamente, pero en ningún caso más tarde de veinticuatro (24) horas luego de la aparición de la condición, y en cuya ausencia se podría prever serias deficiencias físicas o la muerte.

“Servicios Excluidos”: Se entenderán excluidos del presente Convenio los procedimientos, intervenciones, servicios médicos y demás actividades que no tengan por objeto la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, así como, procesos cosméticos y/o suntuarios previamente determinados, y los que expresamente establezca o defina “Humana” como excluidos, de acuerdo al tipo de Programa de Afiliación a HUMANA contratado y sus condiciones

“Usuario”: Todo afiliado o beneficiario de HUMANA para el cual se ha recibido el pago respectivo de acuerdo a su Programa de Afiliación

SEGUNDA. ANTECEDENTES:

- a) “HUMANA S.A.”, es una empresa legalmente constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, su objeto social es otorgar prestaciones de salud, a través de mecanismos de medicina prepagada, así como la ejecución de actividades afines o complementarias a tal objeto.
- b) HUMANA ofrece y mantiene vigente un Convenio de prestación de cobertura médica bajo la modalidad de medicina prepagada, en virtud del cual se compromete a brindar determinados Servicios de acuerdo a distintos Programas de Afiliación (Servicios Cubiertos) a los Usuarios.
- c) HUMANA por tanto mantiene una red de Profesionales Participantes y Proveedores Participantes que puedan brindar con el nivel de calidad requerido los Servicios Cubiertos a los Usuarios cuando lo soliciten.
- d) El CONTRATISTA declara que se encuentra debidamente acreditado bajo la legislación ecuatoriana para la prestación de los servicios objeto de éste Convenio.

TERCERA. OBJETO:

Con estos antecedentes, “HUMANA S.A.”, desea contratar los servicios médicos que ofrece la “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO”, para la prestación de servicios médicos hospitalario y ambulatorios a sus afiliados y familiares, llamados de aquí en adelante Beneficiarios.

El CONTRATISTA se obliga a brindar Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios, dentro de su campo de acreditación profesional, experiencia y/o experticia técnica, a los Usuarios que lo soliciten.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Tales Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios podrán brindarse directamente por el CONTRATISTA o a través de su personal médico, paramédico, y administrativo, el cual cuenta con plena autonomía técnica, financiera, científica y administrativa y se encuentra bajo su propia y exclusiva responsabilidad, bajo los parámetros de eficiencia y calidad correspondientes a su nivel de atención.

Esta disposición no limita ni excluye la posibilidad de que el CONTRATISTA ofrezca o brinde Servicios no cubiertos a los Usuarios, siempre que previamente informe al Usuario los Servicios que proveerá, su costo, y que ese costo deberá ser cubierto por el Usuario o la persona o entidad que designe pero en ningún caso será asumido por HUMANA.

De igual manera, no limita ni excluye la posibilidad de que el CONTRATISTA ofrezca o provea Servicios a personas que no son Usuarios, pero en tales casos no se registrará por las disposiciones del presente Convenio y HUMANA no será parte de esa relación, ni asumirá ninguna obligación.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO”

El CONTRATISTA se compromete a cumplir las siguientes obligaciones especiales, sin perjuicio del cumplimiento estricto de todas aquellas que le impongan las disposiciones legales y éticas, relacionadas con el oficio médico y de carácter sanitario vigente en la actualidad o que se expidan en el futuro, como los deberes que impone la sana práctica profesional, el orden público, la moral y las buenas costumbres:

- a. Prestar los Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios a todos los Usuarios o Beneficiario que lo soliciten, con prestación que cubre los aspectos de diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y otros conexos dentro de la actividad médica, que comprometa una actividad por parte suya dentro de los estándares de calidad, oportunidad y eficiencia transmitidos por HUMANA. No obstante lo anterior, el CONTRATISTA podrá en el evento de una demanda elevada de sus Servicios que no pueda atender, notificar el particular a HUMANA y referir a los Usuarios a otros Proveedores o Profesionales Participantes.
- b. Llevar respecto de los Usuarios o Beneficiarios que soliciten sus Servicios o atienda los Registros de atención diaria de Procedimientos, Intervenciones y Actividades y Mantener los informes definidos por HUMANA.
- c. Cumplir con las exigencias legales y éticas en el manejo de la Historia Clínica de los pacientes.
- d. Abstenerse de emitir incapacidades, fórmulas o solicitudes de Servicios, que sean improcedentes según la ética profesional y sin diligenciar la Historia Clínica que será soporte de estas solicitudes.
- e. Presentar y mantener vigente sus debidas acreditaciones bajo la legislación ecuatoriana sin excepción para la prestación de los Servicios objeto de este Convenio.
- f. Atender oportuna y eficazmente las solicitudes que le formule HUMANA para la atención a los Usuarios de conformidad con el manual de “Procedimientos de Ejecución de Humana” que se adjunta en el Anexo A y que debidamente suscrito por las Partes forma parte integrante de este Convenio.
- g. Referir a los Usuarios a Profesionales Participantes (Anexo “C” o Listado de Hospitales) o Proveedores Participantes, cuando fuera necesario para tratar una condición médica, enfermedad, padecimiento o herida.
- h. Notificar a “HUMANA”, de los casos en que se presenten suplantaciones o fraudes por parte de los beneficiarios; dentro de los 3 días laborables siguientes.
- i. A contar con un sistema de auditoría integral de los servicios objeto del presente Convenio, que se encargue de la evaluación continua de la prestación de los Servicios y enviar los informes que requiera el grupo de auditoría de HUMANA.
- j. Facturar las atenciones médicas realizadas a los beneficiarios, en el formato requerido por

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

HUMANA, y enviar a la dirección de sus oficinas principales dentro de los 30 días siguientes a partir de la fecha de factura, si las facturas no son entregadas en este periodo, Humana se reservará el derecho de pago. La factura debe ir junto con una carta de cobranza para constancia de la entrega. "HUMANA", reconoce la naturaleza de agente de retención o responsable del impuesto que en virtud de la ley tiene "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO", para lo cual ésta retendrá el porcentaje de ley vigente en cada factura.

k. Guardar confidencialidad sobre toda la información, bases de datos, procedimientos, manuales, instructivos, Know How suministrados por HUMANA, y en general sobre cualquier información verbal o escrita, tangible o intangible que reciba o que de cualquier manera adquiera y que esté relacionada de manera directa o indirecta con la ejecución y desarrollo de este Convenio o de otros otorgados, de conformidad con lo estipulado en la cláusula séptima del presente Convenio.

l. Promocionar los servicios objeto del presente Convenio, para que los Usuarios de HUMANA, conozcan de los beneficios a los que tienen acceso. Para lo cual deberá colocar avisos en sitios visibles en sus instalaciones, tanto en la parte exterior como interior, utilizando el logotipo de HUMANA.

m. Destinar un área en los sitios o instalaciones donde se prestarán los servicios de salud para que HUMANA, cuando lo considere necesario, brinde información a sus Usuarios y establezca centro de autorizaciones para la administración de sus Programas de Afiliación.

n. Presentar a HUMANA dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes las quejas presentadas por los Usuarios.

o. Solicitar a los Beneficiarios de "HUMANA S.A", la cédula de identidad del titular o de sus dependientes mayores de edad, para verificar sus derechos de atención. Este requerimiento es obligatorio. La autorización de derechos se lo realiza por medio de la Central de Autorizaciones, llamando al 1800humana.

p. Responder a las inquietudes de HUMANA y sus afiliados, en un máximo de 48 horas.

q. Prestar atención médica dentro de los parámetros de calidad y seguridad establecidos por "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO", en base a criterios de costo-efectividad (pertinencia y racionalidad del gasto), respetando en la atención médica protocolos de atención y el vademécum previamente aprobado por las partes. En caso que Humana S.A. documente un incumplimiento, "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO". tendrá el derecho de sustentar lo actuado en base al historial clínico, evidencia científica, normas locales e internacionales, dentro de un plazo de 15 días laborables. Caso contrario, de no sustentarse la(s) prestación(es) dado por El Contratista, Humana S.A., tendrá la potestad de no cancelar dicha(s) prestación(es), previa notificación por escrito a , "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO" El valor de las prestaciones no canceladas por "HUMANA" serán reconocidas por, "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO" por medio de la emisión de una Nota de Crédito.

r. Incumplimiento del contrato relacionado con atención al cliente.- En todos los casos en que los beneficiarios "HUMANA" reciban una atención deficiente, notificada por el beneficiario a través de queja o reclamo formal a Humana, esta última se reserva el derecho de requerir, además de la carta de disculpa, una consulta gratuita (ya sea de especialidad o de cualquier otra índole) a conveniencia del beneficiario "Humana". En caso de reincidencia, Humana se reserva el derecho de solicitar descuento o compensación por los servicios prestados de manera deficiente.

s. "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO" se abstendrá de solicitar a los Beneficiarios valor alguno por los Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios que no se han cubiertos por Humana, debido a que no se respetó las tarifas que se encuentran en el Anexo B del presente contrato.

t. Las demás obligaciones, que de la naturaleza del presente Convenio se deriven o impongan las normas legales.

u. "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO" permitirá que Humana S.A., realice Auditorías de Campo, y otorgará toda la información solicitada por el auditor.

v. Si un expediente no cuenta con toda la documentación requerida por auditoría médica, Humana está en la facultad de devolver el expediente hasta que se completa la misma.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

QUINTA. OBLIGACIONES DE HUMANA:

- a. Como parte del presente contrato se adjuntan los protocolos y vademécum que las partes se acuerdan emplear y se obligan a respetar, cualquier cambio en dichos documentos deberá contar con aprobación de las áreas técnicas médicas de las dos instituciones. De no contarse con protocolos, se trabajará con respaldos de medicina basada en evidencia, así como normas locales e internacionales.
- b. Mantener la base de datos de sus beneficiarios actualizada, para que el personal de “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO” pueda acceder a llamando al 1800Humana y verificar los beneficios a los cuales tienen derecho los afiliados, con la determinación del plan contratado del que se desprenderá la cobertura de los servicios de salud y sus condiciones.
- c. Indicar las actividades a seguir para la prestación de los servicios médicos contratados, sin que se entienda afectada la autonomía e independencia de “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO”, en el cumplimiento de sus obligaciones, siempre y cuando se explique al afiliado la No Cobertura por parte de Humana S.A. del tratamiento prescrito.
- d. Cancelar a “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO” en un plazo de 30 días de la fecha de entrega, los valores facturados por la prestación de servicios médicos descritos en el Anexo B, el pago se realizará a partir de la presentación de la factura.
- e. Pagar al CONTRATISTA a título de honorarios, el precio de los servicios contratados en las condiciones que fija el presente Convenio.
- f. Facilitar y apoyar al CONTRATISTA en la ejecución de los servicios contratados.
- g. Orientar e indicar las políticas a seguir para la prestación de los Servicios Cubiertos que contraten los Usuarios, sin que se entienda afectada la autonomía e independencia del CONTRATISTA en el cumplimiento de sus obligaciones.
- h. Humana realizará auditorías de campo en los días establecidos con “DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO”, y comunicará al “Contratista” 15 días antes de comenzar la auditoría in situ.
- i. Humana aplicará al “Contratista” las siguientes glosas:
 - Glosas por Autorización Médica: Se realizará la glosa cuando los servicios facturados por el prestador de servicios de salud, no fueron autorizados o no se encuentren en el listado de prestaciones de Humana.
 - Glosas por Pertinencia Médica: Se realizará glosas por pertinencia médica a todas aquellas prestaciones que se generan al no existir relación entre la historia clínica (diagnósticos principales) y todos los exámenes complementarios o tratamientos realizados a los afiliados de Humana S.A.

SEXTA. CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO:

El CONTRATISTA solo prestará los Servicios a que se refiere el presente Convenio a quienes presenten la cédula de Identidad, y que se encuentren debidamente autorizados por el 1800humana, o en su defecto, a quienes cuenten con la debida Autorización de Servicios expedida por HUMANA (en adelante, “Orden de Crédito”).

SÉPTIMA. PRECIOS:

Los precios preferenciales para “HUMANA S.A.” constan en el Anexo “B”, que forma parte integrante de este contrato.

OCTAVA. PAGO POR SERVICIOS BRINDADOS:

Por la prestación de Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios que contraten los Usuarios, HUMANA S.A., pagará al CONTRATISTA única y exclusivamente los honorarios y costos que

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

correspondan según el Tarifario de Humana que consta en el Anexo B que forma parte integrante del presente instrumento, previa la aprobación por parte de HUMANA de la respectiva factura y de la realización de la auditoría médica por su parte.

De la indicada suma de dinero HUMANA hará las retenciones y deducciones legales pertinentes de conformidad con las leyes tributarias vigentes.

Se entiende que los valores señalados anteriormente en esta cláusula constituirán el pago total y definitivo por los Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios que brinde el CONTRATISTA a los Usuarios. El CONTRATISTA se abstendrá de solicitar a los Usuarios valor alguno por los Servicios Cubiertos Médicamente Necesarios, incluso en caso de mora o insolvencia de la CONTRATANTE, e igualmente se abstendrá el CONTRATISTA de solicitar o requerir judicial o extra-judicialmente a HUMANA, los Usuarios o terceros valores adicionales a los estipulados en el presente Convenio por Servicios Cubiertos.

En el evento de que las tarifas de honorarios y cualquier otra acordada con el CONTRATISTA variaren, éste notificará a HUMANA con por lo menos treinta (30) días de antelación, y no serán obligatorias para HUMANA sino previo acuerdo escrito entre las Partes.

NOVENA. PLAZO Y VIGENCIA:

El plazo de duración del presente Convenio es de un (1) año, contado a partir de la Fecha Efectiva, al vencimiento del cual se renovará automáticamente por períodos sucesivos iguales, salvo que cualquiera de las Partes comunique a la otra su decisión de no renovarlo mediante escrito enviado por correo certificado o entregado personalmente a la otra parte, con UN MES (1) de antelación.

La decisión unilateral manifestada de una Parte a la otra como aquí se establece, no causará indemnización alguna de una parte a la otra.

No obstante el plazo, si el CONTRATISTA o el CONTRATANTE incumpliere cualquiera de sus obligaciones contractuales, podrán dar por terminado el presente Convenio con 30 DIAS de anticipación. En caso de terminación anticipada del Convenio, HUMANA pagará los servicios del CONTRATISTA hasta el último día en que preste efectivamente Servicios Cubiertos a Usuarios. Igualmente cuando Humana incumpliere cualquiera de sus obligaciones, el Contratante podría dar por terminado el presente convenio sin previo aviso y de manera inmediata.

En cualquier caso, subsistirán de manera indefinida las obligaciones previstas en la cláusula Décima Segunda: Confidencialidad.

DÉCIMA. TERMINACIÓN.-

El presente Convenio, terminará por cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes;
- b) Por vencimiento del plazo inicial de un (1) año si cualquiera de las Partes comunica a la otra su decisión de no renovar el Convenio en los términos señalados en la cláusula anterior.
- c) Unilateralmente cuando la otra Parte incumpla con sus obligaciones; y,
- d) Unilateralmente por decisión de cualquiera de las Partes, mediante notificación escrita dada con un (1) mes de anticipación;

En el evento de terminarse este Convenio por cualquiera de las causas antes mencionadas, el CONTRATISTA se obliga a:

- a) Abstenerse de realizar cualquier actividad que vaya en contra del buen nombre y de los intereses de HUMANA.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

- b) Devolver a HUMANA toda la información, entendiéndose como tal las bases de datos de los pacientes y Usuarios, los manuales, los procedimientos, los instructivos, los folletos y en general cualquier información o documento relacionado con este Convenio.
El CONTRATISTA deberá proceder con la devolución correspondiente, dentro de los cinco (5) días corrientes siguientes a la terminación del Convenio, y a entera satisfacción de HUMANA.
- c) Abstenerse de reproducir por cualquier medio, cualquier Información, documento o bases de datos que le hubieren sido suministrados y en caso de haberlo hecho, devolver lo pertinente en los términos del literal b) de esta cláusula.

DÉCIMA PRIMERA. AUDITORÍA DE SERVICIOS:

Sin lesionar su autonomía técnica y profesional, el CONTRATISTA acepta que HUMANA o un representante designado efectúe una supervisión o auditorías de campo sobre la ejecución de los Servicios, fundamentalmente sobre los procedimientos utilizados y la actividad desplegada verificando que la inclusión de los recursos sean los necesarios y razonables a criterio de HUMANA; a la vez, acepta la formulación de las recomendaciones y sugerencias que HUMANA considere necesarias para el logro en la prestación de los Servicios.

DÉCIMA SEGUNDA. SISTEMA DE INFORMACIÓN:

EL CONTRATISTA se obliga a aceptar el Sistema de Información implementado por HUMANA para la administración y suministro de la Información generada por Usuarios, Profesionales Participantes y Proveedores Participantes.

DÉCIMA TERCERA. CONFIDENCIALIDAD.-

Todos los documentos, datos e Información de Usuarios que se encuentren relacionados o no con las actividades de trabajo, que en razón de la prestación de los Servicios a los Usuarios, la negociación o ejecución de este Convenio, conozca actualmente o llegare a conocer en el futuro por cualquier medio el CONTRATISTA, serán mantenidos en estricta reserva y confidencialidad de conformidad con las normas que regulan el secreto comercial, sin que de ninguna manera pueda divulgar o revelar su contenido parcial o totalmente a terceros ajenos a HUMANA.

En caso de requerimiento de autoridad pública competente, judicial o no, las Partes podrán revelar Información, siempre que realicen los mejores esfuerzos para evitar la divulgación, limiten la misma a lo estrictamente necesario para cumplir con los mandamientos legales o judiciales firmes y notifiquen previamente a la otra Parte el requerimiento (autoridad solicitante, fundamento legal e información requerida) permitiendo por tanto ejercer las acciones legales para proteger la Información.

En caso de incumplimiento de esta cláusula, HUMANA con su sola aseveración podrá dar por terminado el presente Convenio, quedando facultada expresamente para iniciar las acciones civiles y penales que considere pertinentes por el daño emergente y el lucro cesante que provengan del incumplimiento.

DÉCIMA CUARTA. PROPIEDAD INTELECTUAL, SECRETOS INDUSTRIALES Y *KNOW-HOW*.-

El CONTRATISTA reconoce y declara que no son de su propiedad los conocimientos y experiencias

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

de orden técnico, comercial y de economía de empresa proporcionados por HUMANA, entendiéndose por tales y no sólo limitado a ellos los procedimientos, operaciones, estrategias de comercialización y presentación del negocio, bases de datos de usuarios y toda la información relacionada con el objeto de este Convenio. Tales secretos industriales y *know-how* son de propiedad de HUMANA y son puestos en conocimiento del CONTRATISTA para que sean utilizados de manera única y exclusiva en las actividades relacionadas con la ejecución del presente Convenio.

En virtud de lo expuesto, el CONTRATISTA contrae la obligación de no utilizar los secretos industriales, el *know-how* y las bases de datos de usuarios para cualquier proceso ajeno al presente Convenio; a partir de la terminación del Convenio, se obliga a no utilizarlos para ningún propósito.

El CONTRATISTA deberá abstenerse de efectuar copias de los programas, operaciones y cualquier otro tipo de información que reciba u obtenga en desarrollo y ejecución del presente Convenio; así mismo se deberá abstener de almacenar total o parcialmente información relacionada con los Usuarios por medios escritos, impresos, magnéticos o electrónicos, en términos que excedan lo dispuesto por HUMANA con relación a los documentos y plazos de conservación de los mismos; respecto de tales términos el CONTRATISTA ha recibido la debida instrucción de parte del CONTRATANTE.

Las Partes se obligan a no utilizar para uso particular o de terceros no autorizados, directa o indirectamente, ni a registrar como de su autoría el contenido de los manuales, libros o de cualquier documento que llegare a su conocimiento o poder mientras dure el Convenio y que les hayan sido entregados por cualquier otra persona relacionada directa o indirectamente con una de las Partes.

El CONTRATISTA se obliga a no infringir derecho de propiedad intelectual alguno de titularidad de HUMANA y será responsable por el mal uso, uso no autorizado o el plagio que haga de los mismos.

Las Partes reconocen expresamente que los productos, conceptos, ideas y, en general, las creaciones y los descubrimientos e invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como, los trabajos de cualquier clase y resultados de las actividades que desarrollen mientras dure el presente Convenio, quedarán de propiedad exclusiva de quien los desarrolle, la cual podrá patentar o registrar a su nombre tales creaciones, inventos, descubrimientos o mejoras.

DÉCIMA QUINTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN Y/O NEGOCIACIÓN.-

El CONTRATISTA se obliga a no ceder y/o negociar total ni parcialmente con terceros, la ejecución, total o parcial del presente Convenio, salvo autorización previa y escrita de HUMANA. En tal sentido, el presente Convenio solamente puede ser ejecutado por el CONTRATISTA.

DÉCIMA SEXTA. NATURALEZA JURÍDICA.-

Las Partes reconocen expresamente que la naturaleza jurídica de la relación contractual entre ellas es civil, por lo que, la misma se rige por las normas contenidas en el Código Civil ecuatoriano. Por ello reconocen también que entre ellas no existe relación de asociación, de representación, de agencia o laboral alguna, razón por la cual, el CONTRATISTA carece de vínculo jurídico y de autorización que le permita anunciarse como empleado, socio, representante, mandatario o agente de la CONTRATANTE; por lo que tampoco tiene derecho a reclamo alguno sobre las prestaciones previstas en el Código de Trabajo o cualquier otra disposición legal o reglamentaria; así como tampoco al pago de Seguro Social, bien sea para sí o para los empleados que tenga a su cargo.

Ninguna disposición del presente Convenio será considerada o interpretada por las Partes o por terceros como que establece una relación de empleador y empleado, mandante y agente, sociedad o empresa colectiva entre las partes o alguno de sus respectivos agentes. Las Partes son entidades

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

independientes. Cada Parte será exclusiva e independientemente responsable por el estricto y oportuno cumplimiento de sus obligaciones laborales y sociales frente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, o cualquier otra entidad pública o privada, organización sindical, empleados y/o trabajadores, así como del cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas (SRI) o cualquier otra entidad recaudadora de tributos o sujeto activo, y de obligaciones frente a autoridades, proveedores, clientes, Usuarios o terceros por cualquier concepto. En ningún caso podrá una Parte alegar que cualesquiera de esas obligaciones de cada Parte corresponde o fue asumida implícita o proporcionalmente por la otra Parte, solidaria o subsidiariamente, o reclamar daños y/o perjuicios o costas por intereses, mora o sanciones que acarree el incumplimiento de tales obligaciones. Ninguna de las Partes será responsable frente a terceros por las actuaciones u omisiones de la otra Parte.

DECIMA SÉPTIMA. INDEMNIDAD.-

El CONTRATISTA declara expresamente que está debidamente calificado y que cuenta con la experiencia necesaria para prestar Servicios a los Usuarios, por lo que, mantendrá a la CONTRATANTE indemne de cualquier reclamación especialmente por mala práctica médica que presenten los Usuarios en relación a la calidad y a la prestación de los Servicios que brinda, ya que el CONTRATISTA es responsable directo de los criterios, diagnósticos, procedimientos, exámenes y cualquier otra actividad que realice en su calidad de Profesional de la Salud.

DECIMA OCTAVA. DOMICILIO CONTRACTUAL.-

Para todos los efectos legales y contractuales, se tiene como domicilio la ciudad de Quito Distrito Metropolitano.

DECIMA NOVENA. NOTIFICACIONES.-

Las Partes acuerdan que cualquier notificación o comunicación escrita, que se envíe de una parte a la otra, deberá ser enviada a:

- Para MEDICINA PARA EL ECUADOR MEDI-ECUADOR HUMANA S. A

Quito, Ecuador
Av. Atahualpa OE1-198 y Av. 10 de Agosto
Atención: Ing. Pablo Albuja Espinosa
Teléfono (02)-3987-800
Fax: (02)-3317-067
E-mail: pablo.albuja@humana.med.ec

- Para la "DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO"
García Aviles 112 y V. M. Rendon
Atención: DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO
Teléfono (04)- 2561710- (04)- 2561718
E-mail: ebreilhcg@hotmail.com

VIGÉSIMA. CLÁUSULA COMPROMISORIA.-

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Las Partes someten por la presente cláusula toda controversia o diferencia derivada de este Convenio, su interpretación o ejecución y los derechos y obligaciones derivados del mismo, a la resolución de un Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Quito, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el Registro Oficial No.145 de 4 de septiembre de 1997, el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito y las siguientes normas:

1. Los árbitros serán seleccionados conforme a lo establecido en el Ley de Arbitraje y Mediación.
2. Las Partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún recurso contra el laudo arbitral.
3. Para la ejecución de las medidas cautelares el Tribunal Arbitral está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.
4. El Tribunal Arbitral estará conformado por tres árbitros, quienes resolverán en derecho.
5. El procedimiento arbitral será confidencial.
6. El lugar del arbitraje será las instalaciones del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

VIGÉSIMA PRIMERA. MODIFICACIONES.-

Cualquier reforma posterior a este convenio, deberá hacérsela por escrito, de común acuerdo entre las partes se incorporará al convenio principal, como adéndum al mismo. Estas reformas, sin embargo, no podrán dejar sin efecto la esencia del convenio principal.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ACEPTACIÓN Y RATIFICACIÓN.-

Las Partes aceptan y ratifican todas y cada una de las estipulaciones contractuales del presente Convenio así como de sus Anexos, por así convenir a sus intereses y lo suscriben en dos (2) ejemplares de igual tenor o valor.

En, la ciudad de Quito al 21 de Abril del 2014.

**MEDICINA PARA EL ECUADOR
MEDIECUADOR HUMANA S.A.
Ing. Pablo Albuja E.**

**DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
C.I 0911650802**

ANEXO "A"

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN DE HUMANA

Para la ejecución del Convenio, las partes establecen las siguientes obligaciones:

CORRESPONDE AL CONTRATANTE:

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

1. Instruir a sus Usuarios sobre los requisitos y procedimientos que debe cumplir para acceder a los servicios de los Proveedores Participantes, según se refiere a continuación:

a) **Atención ambulatoria:** utilización de los servicios de consulta médica. Se puede dar el servicio de la siguiente manera por:

- **Vía Reembolso**

1 La atención será cancelada directamente por el afiliado de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Proveedor Participante, contra la emisión de su factura correspondiente con su detalle de gastos (se respetará los precios preferenciales para afiliados Humana).

- **Crédito ambulatorio:**

1. El usuario presenta su cédula de identidad o ciudadanía (en caso de menores de edad el último documento no es obligatorio), para poder obtener la atención médica.
2. El Contratista llamara al 1800humana, y Humana S.A. emitirá una orden de atención de acuerdo al diagnóstico y prestación autorizada.
3. La orden de atención emitida por Humana S.A indicará las prestaciones autorizadas con sus respectivos porcentajes de cobertura
4. El afiliado se acercará a caja a cancelar el valor correspondiente a su copago \$ 10 dólares de la consulta y la diferencia será cancelado por Humana.

b) Atención Hospitalaria Programada:

1 El Usuario solicitará al médico tratante, complete la “Solicitud de Crédito Hospitalario” **www.humana.med.ec**, que será presentada en HUMANA S.A., para su validación y emisión de la Orden de Crédito respectiva, por el Departamento de Auditoría Médica.

2 Humana notificará por vía mail o escrito al Beneficiario la Orden de Crédito respectiva con el detalle de la cobertura otorgada.

3 Al ingreso, el usuario presenta su cédula de identidad o ciudadanía.

4 La Orden de Crédito incluirá el diagnóstico y procedimiento autorizados, el monto máximo de cobertura de acuerdo al plan, el porcentaje de copago, deducibles, gastos sin cobertura, otras condiciones particulares cuando apliquen, la fecha y hora de emisión y el nombre y firma del Auditor Médico.

2. Asumir el pago por la Orden de Crédito concedida. Con ésta finalidad, el Proveedor Participante procederá a emitir su(s) factura(s) y detalles respectivos, que hará llegar a HUMANA S.A. conjuntamente con la copia de la Historia Clínica del Usuario y la respectiva Orden de Crédito emitida por Humana. Se adjuntarán solicitudes de exámenes cuando apliquen. (No incluir facturas por la receta del Alta)

El pago se realizará por parte de HUMANA S.A. en el transcurso de treinta días calendario, a partir de la recepción de la documentación completa y a satisfacción en sus oficinas en Quito y/o agencias, sucursales. Si por alguna razón llegare la documentación incompleta, no se incluirá, en el plazo establecido, los días que transcurran desde la recepción inicial hasta la

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

recepción de la documentación completa, en las oficinas de HUMANA S.A.

3. Informar a sus Beneficiarios sobre los procedimientos y mecanismos a seguir para el buen uso de los servicios cubiertos bajo el Convenio, así como las exclusiones y límites de cobertura de cada plan específico, siendo HUMANA S.A. responsable de sus Órdenes de Crédito o Negaciones.
4. Incluir al Proveedor Participante en su Red de Proveedores Participantes de Cuadro Cerrado a nivel nacional y promocionar sus servicios a los Usuarios.
5. Obtener la autorización del usuario para tener acceso y copias de información sobre su atención.

CORRESPONDE AL PROVEEDOR PARTICIPANTE:

1. Prestar atención medica dentro de los parámetros de calidad y seguridad establecidos por el contratante, en base a criterios de pertinencia médica y racionalidad del gasto, respetando en la atención médica protocolos de atención y el vademécum previamente aprobado por las partes.
2. Prestar los servicios de atención médica a los Usuarios de HUMANA S.A., de acuerdo a las condiciones previamente establecidas.
3. La información que el Proveedor Participante proporcionará a HUMANA S.A. para otorgar la Orden de Crédito Hospitalario será:
 3. Información solicitada en formulario "Solicitud de Autorización de Crédito" www.humana.med.ec verificar con carné de HUMANA S.A.
 1. Empresa Contratante, RUC.
 2. Nombre y apellido del titular y CI #, CC #
 3. Nombres y apellidos del paciente (titular y/o dependiente).
 4. Número de la cédula de identidad del paciente
 5. Edad del paciente.
 6. Plan (PractiHumana, Metrohumana)
 7. Diagnóstico de ingreso. En casos de accidentes o diagnósticos especiales, se incluirá la información solicitada (Atenciones de Emergencia que deriven en Hospitalización)
 8. Nombre del Médico Tratante.
 9. Además, reportará telefónicamente (ratificándolo por escrito) y/o vía fax, siempre y cuando el Proveedor Participante haya tenido acceso a esa información si la atención del Usuario es consecuencia de:
 - a. Participación en actos calificados como:
 - ✓ Huelgas o motines.
 - ✓ Daños causados a sí mismo, estando o no en uso de sus facultades mentales.
 - b. Accidentes derivados de prácticas o deportes profesionales o en competencia.
 - c. Encontrarse o haber estado bajo efecto de alcohol, estupefacientes o drogas o terapéuticas, para lo que se realizará la respectiva prueba de alcoholemia o determinación de tóxicos.
4. Facturar a HUMANA S.A. por los servicios brindados a sus Usuarios, mediante documentos que cumplan con los requisitos legales vigentes. De igual forma, emitirá un detalle de medicamentos, insumos, exámenes de laboratorio e imagen, según aplique, considerando que la medicación incluida en este detalle corresponda a atenciones solo hospitalarias y que se excluyan las ambulatorias (no incluir la receta del Alta).

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Los costos de prestaciones y servicios brindados, corresponderán a los previamente pactados entre las partes. Los honorarios médicos se ajustarán al Tarifario Médico del Hospital Metropolitano, a las Políticas de Pago y a los valores acordados de acuerdo al tipo de prestación. ("Anexo B"), el honorario del ayudante será facturado de acuerdo con las políticas del Hospital Metropolitano. Estos valores serán respetados aun cuando HUMANA S.A. no haya otorgado crédito o la atención carezca de cobertura por condiciones contractuales, siendo suficiente la identificación del Usuario a su ingreso.

5. Enviar a HUMANA S.A., la factura, copia de la historia clínica, protocolo operatorio (cuando aplique), resultados de exámenes de laboratorio e imagen, copia de la hoja de atención de Emergencia (008), copia de "Orden de Crédito" otorgada por HUMANA S.A.

6. Enviar a Humana S.A. los documentos para su pago lo más pronto posible teniendo un plazo máximo de treinta (30) días para enviar a HUMANA S.A. en el caso de las cuentas hospitalarias y siete cuentas ambulatorias; transcurrido dicho plazo, HUMANA S.A. no se hará responsable por dichos valores

7. El Proveedor Participante brindará a HUMANA S.A. cualquier información que le sea solicitada sobre el(los) tratamiento(s) o procedimiento(s) realizados a sus Usuarios.

Nota: Es importante que el Proveedor participante en atenciones de Emergencia haga firmar por el Paciente/Usuario el formulario "Solicitud de autorización de crédito"

8. Cuando a juicio del Proveedor Participante existan dudas respecto a la autenticidad de los documentos que se presentan o el afiliado no pueda identificarse por algún motivo, solicitar una garantía, previo a brindar sus servicios.

9. El Proveedor Participante se compromete a instruir a todo el personal que a su juicio deba tener conocimiento de este Contrato, para su normal y exitoso desenvolvimiento.

10. Nombrar al menos dos (2) personas responsables de la aplicación del presente convenio, cuyos nombres se pondrán en conocimiento de HUMANA S.A., con las cuales se efectuarán los trámites que de su desarrollo resulten. En el caso de cambios, informar a HUMANA S.A., al menos con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

NOTA: Queda entendido que el presente Anexo forma parte integrante del CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS Y DE SALUD E INCORPORACIÓN A LA RED DE PROVEEDORES PARTICIPANTES y que en caso de contrariedad entre las estipulaciones previstas en este anexo y el primero, primaran las estipuladas en aquel.

Aceptación.-

Las partes aceptan el presente contrato en su totalidad, por haber sido elaborado en seguridad de sus respectivos intereses.

Para constancia firman en dos ejemplares de igual valor y tenor, en la ciudad de Quito el 21 de Abril de 2014.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

**MEDICINA PARA EL ECUADOR
MEDIECUADOR HUMANA S.A.
Ing. Pablo Albuja E.**

**DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
C.I 0911650802**

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

ANEXO “B”

Para los afiliados de Humana el PRESTADOR se compromete a:

1. Cobrar por concepto de Honorarios Médicos por manejo intrahospitalario los montos establecidos según el TARIFARIO HUMANA, con un factor de conversión adjunto en la tabla que consta en el ANEXO B que forma parte de este convenio para multiplicar por la unidad correspondiente al procedimiento.

TARIFARIO MÉDICO VALOR DE LA UNIDAD

ESPECIALIDAD	VALORES
CIRUGIA	30
EVALUACIÓN Y MANEJO	
GENERAL	2,16
CUIDADOS INTENSIVOS	1,21
MEDICINA	2,2
ANESTESIOLOGO	35%

ESPECIALIDAD	VALORES
CONSULTA MEDICA	\$ 30

En el Tarifario Médico va a encontrar cinco secciones:

1. Evaluación y Manejo: corresponde al cuidado hospitalario inicial y subsecuente, interconsultas, atención de emergencia, cuidados intensivos.
2. Anestesia: da valores a procedimientos que no se encuentran codificados en la sección de Cirugía, y además, determina características especiales de los procedimientos de anestesia basados en su complejidad
3. Cirugía (en cada una de las especialidades).
4. Medicina: equivale a procedimientos médicos en áreas no quirúrgicas que se pueden llevar a cabo en consultorio y/o en hospitalización.
5. Radiología.

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

EJEMPLO

a	B	C	d
47600	Colecistectomía	14.2	7
59515	Cesárea con cuidado post operatorio	17.5	7
99283	Visita emergencia moderada severidad	16.5	

- Esta columna indica el código numérico para el procedimiento establecido por la CPT de la Asociación Médica Americana.
- La columna proporciona una descripción del procedimiento.
- En esta columna constan las unidades de valor asignadas al Cirujano por procedimiento.
- En esta última columna constan las unidades de valor asignadas al Anestesiólogo y deben ser usadas SOLO para anestesia.

Para realizar el cálculo del valor en dólares que serían los honorarios por el procedimiento a realizar: Buscamos en el Tarifario el procedimiento, multiplicamos el número de unidades que indique en la columna de cirugía, por el valor que indica en la Tabla de valor de Punto, en el recuadro PARA CIRUGIA. El resultado es el valor en dólares de los honorarios que debe cobrar el Médico.

Ejemplo.-

Procedimiento: COLECISTECTOMIA ABIERTA, CESAREA; EMERGENCIA

En el Tarifario		Tabla de Factor de Conver.		Honorarios	
CODIGO	PUNTUACION	VALOR DE LA UNIDAD	TOTAL		
Cirugía 47600	16.30	30		\$ 489	
Anestesia 47600	35%	5.62		\$ 171.15	
Cirugía 59515	17,5	30		\$ 525	
Anestesia 59515	35%			\$ 183.75	
Atención Emergencia 99283	16.5	2.16		\$ 35.64	

Estas unidades se aplican para procedimientos quirúrgicos cubriendo hasta 7 días de

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

Hospitalización postoperatoria. Las consultas previas, atención en emergencia, honorarios por hospitalización mayores a 7 días, se facturarán adicionalmente con los códigos señalados; en caso de procedimientos múltiples se sumarán los códigos respectivos, considerando el segundo al 50% y el tercero o adicionales al 25%. En Anestesia pueden de igual forma sumarse valores propios derivados a la complejidad del procedimiento (tiempo quirúrgico) y/o estado del paciente, según lo establece el segmento de Anestesiología del Tarifario. El ayudante cobrará el 30% del valor correspondiente al Cirujano por el/los procedimientos realizados.

En medicina Interna los puntajes equivalen al día de atención (unidades en hospitalización) y/o al procedimiento. Existen valores de acuerdo a la complejidad de la atención, mismos que deben ser aplicados de forma objetiva (HUMANA a través de Auditoria Médica aceptará o modificará según sea el caso, sin previo aviso al emisor de la factura).

Las inter-consultas en las diferentes especialidades se harán exclusivamente basándose en el cuadro de Médicos que para el efecto la Clínica y Humana S.A. han determinado. En caso de no proceder así, el médico llamado por el tratante en convenio obligatoriamente se acogerá a las condiciones del convenio Humana, salvo que se solicitado directamente por el paciente, en ese caso la cancelación se la realizará bajo el criterio libre elección.

Cualquier cambio, modificación o incremento, será notificado con anticipación.

El médico no podrá cobrar al paciente directamente valores extras de honorarios médicos que estén fuera del Tarifario Humana bajo ningún concepto.

En, la ciudad de Quito al 21 de Abril del 2014.

**MEDICINA PARA EL ECUADOR
MEDIECUADOR HUMANA S.A.
Ing. Pablo Albuja E.**

**DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
C.I 0911650802**

Plan de negocios para el mejoramiento de las coberturas de maternidad de la empresa Humana S.A., con la creación de un rider como valor agregado en los planes de seguros individuales, como plan piloto aplicado en la ciudad de Guayaquil para el primer semestre del 2015.

ANEXO "C"

LISTADO DE HOSPITALES EN CONVENIO PARA INTERVENCIONES QUIRURGICAS

Listado enviado por el contratista en el cual se detallan los Hospitales y Clínicas en los cuales se encuentra autorizado para realizar procedimientos quirúrgicos.

GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	Hospital Alcívar Clínica Alborada Clínica Central de APROFE Clínica Guayaquil Hospital Clínica Kennedy Policentro Hospital Clínica Kennedy Alborada Hospital Clínica Kennedy Samborondón Clínica La Sayén Clínica Panamericana Clínica Santa María Hospital Clínica San Francisco Clínica San Gabriel OMNIHospital Hospital Luis Vernaza Maternidad Enrique Sotomayor Hospital Pediátrico Roberto Gilbert Clínica Rendon Sur Hospital
--	--

En, la ciudad de Quito al 21 de Abril del 2014.

**MEDICINA PARA EL ECUADOR
MEDIECUADOR HUMANA S.A.
Ing. Pablo Albuja E.**

**DRA. ELIANA ALEXANDRA BREILH CASTRO
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA
C.I 0911650802**