



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Ingeniera en Gestión Empresarial Mención Finanzas y Auditoría

Tema:
Análisis del impacto del COVID 19 en la contratación de pólizas de salud
en Guayaquil año 2020.

Autora:
Gabriela Fienco Pibaque

Director del Trabajo de Titulación:
Ec. Carlos Carrera M., MSc

2021

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida, salud y así lograr mi meta. Gracias a mis padres, esposo por su incondicional apoyo. Gracias a mi hija por ser ese motivo e inspiración de superación.

DEDICATORIA

Dedico a quienes me inspiraron, mis padres, mi mami Glend pues ella fue quien me motivó a estudiar y sembró deseos de superación, así lo hizo hasta en su último respirar.

Mi papi Javi por inculcar en mi responsabilidad, constancia y perseverancia en cada una de mis metas. Mis hermanos con quienes compartí mi niñez y adolescencia, tenemos tantas historias.

Gracias, a todas aquellas personas que me han ofrecido su tiempo, espacio y buena vibra en todas las etapas de mi vida, a mi familia primaria mis Avileses, a mis suegros quienes siempre me han tendido su mano.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones, pertenece exclusivamente a la autora.

Gabriela Elizabeth Fienco Pibaque

ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LA CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SALUD EN GUAYAQUIL AÑO 2020.

Gabriela Fienco Pibaque
gfienco@avisseg.com.ec

RESUMEN

El presente estudio titulado “*Analizar el impacto del Covid 19 en la contratación de pólizas de salud en la población de Guayaquil año 2020*”, metodológicamente se encuentra orientada bajo la investigación cuantitativa y descriptiva. Sobre las unidades de análisis, población y muestra del presente estudio, estuvo conformada por las empresas de seguros adscritas a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a las cuales fue aplicado un muestreo sistemático, siendo el patrón o criterio de selección de la muestra, las empresas con ubicación y operatividad en la ciudad de Guayaquil, representando por un total de diez (10) empresas aseguradoras. En relación a las técnicas e instrumentos de medición, fue aplicada la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, dirigido a diez (10) responsables en la contratación de las pólizas de salud. Para el procesamiento de la información, se aplicaron métodos estadísticos para agrupar, estructurar y analizar los datos, que finalmente fueron presentados a través de gráficas, acompañado de un análisis de contenido. Los resultados obtenidos permitieron concluir que pese a los cambios constantes generados por la pandemia Covid-19 y la disposición, capacidad e interés de contratación de pólizas de salud, se evidencia un incremento del 5,3% en la demanda, considerado un crecimiento lento en relación a los años 2018 y 2019, pero representativo pues avizora un crecimiento sostenible y continuo para el sector asegurador de Guayaquil.

Palabras claves: Contratación, Pólizas, Salud, Covid-19.

INTRODUCCIÓN

Durante los primeros dos trimestres del presente año, la aparición de la Pandemia de Covid-19, ha repercutido exponencialmente al mundo de forma negativa, viéndose afectados todos los sectores que componen la estructura y dinámica global, imposibilitando a diferentes empresas el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en sus relaciones comerciales por la suspensión de la apertura al público de establecimientos decretada por los Estados a nivel mundial.

Pese a este escenario, las organizaciones se encuentran en un proceso de redireccionamiento de sus estrategias de negocio y comercialización, para mitigar los efectos adversos provocados por la pandemia, caso puntual las empresas aseguradoras de salud, quienes según (Beltran, 2020) adaptan progresivamente sus procesos para brindar una cobertura para la adecuada evaluación, atención y tratamiento al usuario-paciente afectado por el COVID-19.

En este orden, el sector asegurador del Ecuador, consciente de la evolución del virus, tal y como bien señala (Bozo, 2020) continua brindando sus coberturas en los distintos tipos de seguros y colaborando con las autoridades locales, y el sector sanitario público con la finalidad de cortar la propagación de la enfermedad en el país., aunque exista la "exclusión de cobertura de epidemias y pandemias contenida en los contratos de seguro de salud aprobados por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada, ACCESS”.

Desde este enfoque, surge el presente estudio el cual persigue analizar el comportamiento de los asegurados, tanto en contratos vigentes, renovaciones y nuevos clientes, al momento de contratar una póliza de salud frente a la pandemia COVID 19, siendo de gran importancia, en vista de los aportes que la misma ofrecerá en relación a las expectativas y proyecciones de los ciudadanos de Guayaquil en cuanto a considerar y concientizar el rubro de salud privada,

específicamente la contratación de pólizas de salud, dentro de su inversión familiar debido a la situación sanitaria actual.

Dicho estudio abarcará tres (3) etapas, donde se expondrá el desarrollo temático de la investigación, la metodología y métodos empleados, así como los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, persiguiendo responder la siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto que ha tenido el Covid 19 en la contratación de pólizas de salud en Guayaquil año 2020?

Objetivo general

Analizar el impacto del Covid 19 en la contratación de pólizas de salud en la población de Guayaquil año 2020.

Objetivos específicos

Explicar las condiciones de las pólizas de salud ofertadas y demandadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19.

Identificar los beneficios o planes ofrecidos por las aseguradoras en contratos vigentes, renovaciones y nuevos clientes, al momento de contratar una póliza de salud.

Describir los planes de gestión de crisis diseñados por las aseguradoras para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19.

Exponer las medidas tomadas por las aseguradoras para la continuidad de las operaciones y su impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19

MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

En base a los objetivos formulados, se exponen seguidamente los aspectos teóricos y referenciales que sustentan el caso investigativo, con miras a explicar las condiciones actuales del sector asegurador de Guayaquil en cuanto a su oferta de pólizas de salud., frente a la pandemia Covid-19.

Antecedentes referenciales

Sobre la base de diferentes estudios consultados en el marco de la investigación, es posible citar la investigación desarrollada por (Barrezueta, 2018) en la cual refiere el crecimiento del sector asegurador en el Ecuador, comportándose de forma pro cíclica según el crecimiento de la economía, el autor presenta su estudio dividido en cinco (5) secciones, comenzando con una estructura del mercado asegurador incluyendo los principales indicadores y comparativos a nivel regional, ramos de seguros con mayor relevancia, tendencias estructurales de crecimiento y el panorama regulatorio para dicho sector.

Entre sus principales conclusiones, el autor manifiesta que el mercado asegurador representa un rol distintivo e importante en el manejo de riesgos de la economía, determinado por los niveles de ingresos de empresas y hogares los cuales influyen directamente en la demanda de seguros y en consecuencia en mayores coberturas e indicadores de penetración. Recomienda que dentro del mercado asegurador del Ecuador puedan desarrollarse mejoras en el ámbito de la gestión de riesgos, y la implementación de prácticas que les permitan anticiparse a posibles cambios de

tendencias en un contexto altamente cambiante, donde pueda disponerse de información oportuna e integra para prevenir pérdidas en el sector.

Continuando con los antecedentes referenciales (Saud Aguirre & Villen, 2019) presentaron un trabajo de investigación donde fueron desarrollados teorías relacionadas con el sector asegurador en el Ecuador, donde a través de estadísticas y análisis, exponen un panorama referido a los seguros de vida, ramos generales, prima neta emitida y prima neta devengada, así como otros indicadores que aportaron al estudio conocimientos sobre el comportamiento del sector.

Las autoras realizaron propuestas para ejecutar acciones de captación de clientes y mejoras en los valores de reserva por siniestralidad en las empresas aseguradoras del Ecuador. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, debido al uso de variables numéricas para el procesamiento de los datos, considerando sus resultados concluyentes, resaltando entre estas la necesidad de que el sector asegurador permita mantener acciones de mejoras continuas en sus coberturas y recuperación de cartera de clientes, con miras a lograr una mayor difusión y contratación de sus pólizas, haciendo incentivos para aumentar el volumen de ventas de primas, y generar mayores ingresos para las empresas del sector.

En dirección a los objetivos planteados, se presenta seguidamente los aspectos teóricos que sustentan el estudio.

Antecedentes teóricos

Sector asegurador ecuatoriano

En los últimos años el sector asegurador en Ecuador para (Sanchez, 2018) ha tenido en los últimos diez (10) años un crecimiento importante, el cual ha permitido el posicionamiento de las empresas en este sector, brindando mejores beneficios en sus planes y coberturas, que inciden en el interés de clientes actuales y potenciales para adquirir las diferentes pólizas de salud ofertadas.

En cuanto a los efectos de la pandemia en el sector asegurador, (Polanco, 2020) expresa que por lineamientos emanado por el Estado, las empresas aseguradoras fueron obligadas a garantizar la asistencia médica dentro de la cobertura de sus contratos de seguros donde se excluían afectaciones o efectos derivados por pandemia, y adicional una disposición de prohibición para la cancelación de pólizas por falta de pago, incluyendo una reprogramación de cuotas atrasadas un vez mermada la situación pandémica.

Frente a este contexto, las empresas aseguradoras en cumplimiento de las regulaciones expuestas han acordado diferimientos y reprogramaciones de pago, lo que para (Gallego, 2020) de una u otra forma afecta al sector asegurador en su flujo usual de efectivo, siendo la tendencia una pérdida de ventas hasta finales del presente año, cuyo volumen actualmente no es posible estimar.

Beneficios o planes de aseguradoras

En concordancia con la situación de la pandemia Covid-19, (Lozada, 2020) señala que las empresas aseguradoras, no solo han reprogramado el pago de pólizas y modificado las excepciones en sus cláusulas sobre enfermedades producidas por epidemias o pandemias, sino también ha diseñado planes de contingencia que les permita a ofrecer a sus clientes actuales y potenciales, los servicios necesarios en cumplimiento de las exigencias del Estado, y en respeto de los derechos humanos.

Entre estos, (Mack, 2020) manifiesta que muchas empresas frente a la situación actual de pandemia, diseñan planes de continuidad e negocio, donde el eje principal es la atención oportuna a los asegurados, brindando servicios de calidad como atención las 24 horas de forma online, disponiendo de toda la tecnología necesaria para agilizar la recepción de documentos, informes, claves de acceso a la atención, disposición gratuita de consultorios virtuales, entre otras.

Planes de gestión de crisis frente al Covid-19

Atendiendo al impacto financiero y económico producido por el Covid-19, (Montalbo, 2020) las aseguradoras están respondiendo a la crisis pandémica, en distintos frentes, a través de planes de gestión de crisis, orientada a la protección de la salud, y la seguridad de sus socios y empleados, estableciendo equipos multidisciplinarios para la toma de decisiones de emergencia, así como protocolos de seguridad.

Así mismo, dentro de los planes de gestión de crisis (Marino, 2020) se transita considerando y priorizando al asegurado, sin menoscabo a las decisiones de las directivas de la empresa que apunten a resguardar la salud de colaboradores, empleados y clientes; ofreciendo atención médica e inmediata a través de consultorios virtuales, servicios de asistencia psicológica y nutricional, entre otros servicios administrativos que permiten al asegurado y a toda la organización contar con medidas de protección y seguridad sanitaria.

METODOLOGÍA

Tipo y Metodología de investigación

La presente investigación metodológicamente se encuentra orientada bajo la investigación cuantitativa, la cual para (Neill & Cortez, 2018) permite a través del razonamiento de aspectos particulares, construir argumentos generales, efectuando observaciones desde la perspectiva de sus participantes en un ambiente natural, ordenando y clasificando información vinculada con el estudio, estudiando la relación entre los elementos que han sido cuantificados y facilitando la interpretación de los resultados.

Así mismo, está orientada por una investigación descriptiva ya que se enfoca tal y como lo señalan (Reyes & Boente, 2019) en la descripción de determinados sucesos, individuos o grupos los cuales se pretende estudiar, ampliando los conocimientos a través de la demostración o aclaratoria de las teorías formuladas corroborando o no el planteamiento inicial de la investigación. En tal sentido, partiendo de los requerimientos iniciales del estudio referidos al análisis de las condiciones de las pólizas de salud ofertadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19, el trabajo investigativo estará enmarcado en una investigación cuantitativa y descriptiva.

Unidad de Análisis, Población y Muestra

Sobre las unidades de análisis, población y muestra del presente estudio, es posible referenciar lo expuesto por (La Madriz, 2019) la cual señala que están determinadas por el conjunto total de individuos, objetos o medidas con características comunes observables en lugares o momentos determinados, siendo la muestra un subconjunto representativo de la población, requiriendo el establecimiento de algún tipo de muestreo, el cual puede ser: *aleatorio* o seleccionado al azar donde cada miembro tiene la misma oportunidad de ser seleccionado; *estratificado* o subdividida en extractos según las variables a investigar; o *sistemática* estableciendo un patrón o criterio al seleccionar la muestra.

Por tanto, la población del presente estudio estará conformada por las empresas de seguros adscritas a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que constituyen un total de veinte un (21) compañías aseguradoras. A dicha población fue aplicado un muestreo sistemático, siendo el patrón o criterio de selección de la muestra las empresas con ubicación y operatividad en la ciudad de Guayaquil, representando un total de diez (10) empresas aseguradoras, de las cuales fue seleccionado un (1) responsable en la contratación de las pólizas de salud. En atención al

tamaño de la población, y en vista de que la autora dispone del acceso y consulta a dichos representante, no serán considerados criterios adicionales para la determinación de la muestra.

Técnicas e Instrumentos de Medición

En relación a las técnicas e instrumentos de medición, como bien señala (Ruas, 2017) será aplicada la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, dirigido a diez (10) responsables en la contratación de las pólizas de salud de las empresas pertenecientes al sector asegurador con ubicación y operaciones en la ciudad de Guayaquil.

Procesamiento de Información

Según (Neill & Cortez, 2018) la investigación cuantitativa, requiere se emplee de métodos estadísticos para analizar los datos e infiere más allá de los datos para exponer las conclusiones de carácter general que sirven para enriquecer el contenido de diferentes postulados o teorías. Por tanto, para el procesamiento de la información fueron seguidos los pasos señalados por (Reyes & Boente, 2019) el cual sugiere la codificación de las categorías de las preguntas realizadas en el cuestionario, asignándose un número correlativo y atributos de respuesta, siendo estas analizadas según la cantidad de respuestas, para posteriormente agrupar y estructurar los datos, que finalmente fueron tratados estadísticamente a través de gráficas para una mejor visualización de los porcentajes obtenidos, acompañado de un análisis de contenido descriptivo , con el propósito de responder cada uno de los objetivos específicos formulados.

RESULTADOS Y ESTADÍSTICAS

Resultados

En base a los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de recolección de datos a la población descrita anteriormente, y en base a los objetivos específicos formulados, se expone:

Objetivo N°1. Explicar las condiciones de las pólizas de salud ofertadas y demandadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19: Luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, fue posible conocer que el 80% de las empresas en estudio, *Si* cubren los costes derivados de la atención a los pacientes infectados con Covid 19, y solo un 20% señaló que *No*, (ver Gráfica N°1).

Los datos permiten argumentar tal y como es señalado por (Acosta, 2020) que gran parte de las empresas aseguradoras, se encuentran sujetas a las disposiciones previstas por el Estado en la declaratoria de emergencia sanitaria, con el fin de garantizar la asistencia médica dentro de la cobertura de sus contratos de seguros. Para (Esteva & Moure, 2020) en cumplimiento y observancia de la nueva política de Estado frente a la pandemia, gran parte de las empresas del sector asegurado, previo análisis de su estructura organizativa y productiva, han aplicado diferimientos y reprogramaciones de cuotas a sus clientes, para dar cumplimiento a la disposición de prohibición de cancelación de pólizas por falta de pago, lo que ha incidido en su flujo de efectivo.

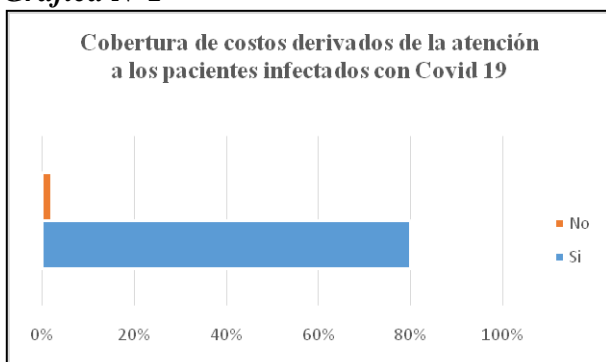
En el caso de las dos (2) empresas que respondieron de forma negativa a la cobertura de los costes derivados a la atención de los pacientes infectados Covid-19, importa resaltar que son compañías que no poseen dentro sus instalaciones atención de emergencia. Sin embargo, dichas empresas se encuentran sujetas a las disposiciones emanadas por el gobierno de Ecuador,

brindando atención primaria y consulta al usuario-paciente con síntomas relacionados de COVID-19 para enfrentar la crisis de salud generada por este virus.

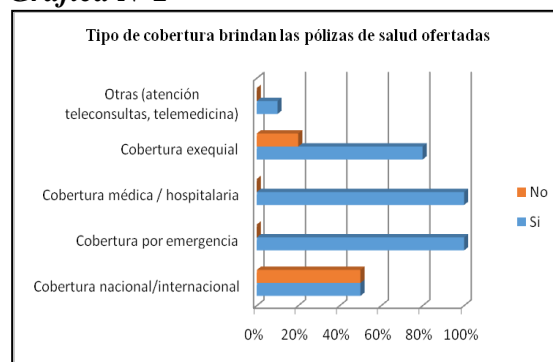
Continuando con los resultados obtenidos, al grupo de responsables en la contratación de las pólizas de seguro, fue consultado el tipo de cobertura brindada en relación a la evaluación, atención y tratamiento al usuario-paciente afectado por el Covid-19, encontrándose que el 100% refirió que *Si* brindan *Cobertura por emergencia, Cobertura médica/hospitalaria y Otras (atención teleconsultas, telemedicina)* en sus pólizas; en cuanto a la *Cobertura nacional/internacional* el 50% indico que *Si* brindan y un 50% señaló que *No*. y para la *Cobertura exequial* un 80% manifestó que *Si* y un 20% indicó que *No*. Datos que permiten inferir que las pólizas ofertadas por las empresas consultadas brindan a una cobertura acorde a las necesidades de atención médica básica a sus usuarios o pacientes.

Al respecto, es posible resaltar la importancia en que dichas empresas aseguradoras dispongan de cara a la situación pandémica la cobertura de teleconsulta y la telemedicina, como una herramienta fundamental respaldada por infraestructuras tecnológicas, la cual como bien señala (Salas, 2020) es una comunicación primordial en estos tiempo de pandemia, pues permite la interacción entre el médico tratante y el paciente, disminuyendo los índices de contagio por Covid-19, en vista de la ausencia del contacto físico y la necesidad de que el paciente se traslade al consultorio o centro médico, siendo este sustituido por imágenes, sonido, entre otros.

Gráfica N°1



Gráfica N°2

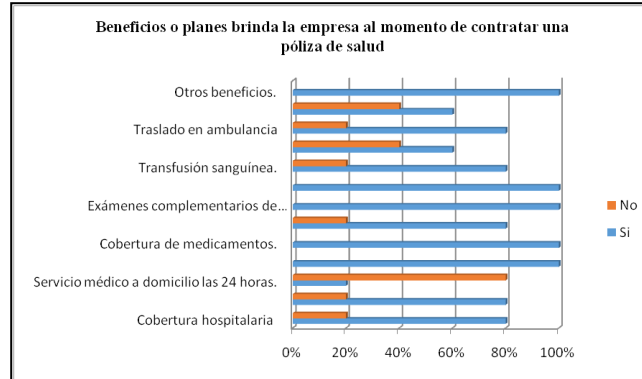


Objetivo N°2. Identificar los beneficios o planes ofrecidos por las aseguradoras en contratos vigentes, renovaciones y nuevos clientes, al momento de contratar una póliza de salud: En esta dirección, destacan los beneficios o planes brinda la empresa al momento de contratar una póliza de salud (ver Gráfica N°3), según grupo de responsables para: la *Atención de urgencias y emergencias, Cobertura de medicamentos, Exámenes complementarios de diagnóstico y Terapias*, el 100% de las empresas *Si* lo considera dentro de sus pólizas de salud como beneficios inmersos en la contratación de las pólizas. Con respecto a la cobertura de medicina, dependerá además de la contratación, presentándose una variación en los porcentajes de financiamiento en la asignación de medicamentos (genéricas o marca libre de elección), el cual varía entre el 70% y 100%, así como aplicación de reembolso.

En cuanto a: la *Cobertura hospitalaria, Hospitalización clínica y quirúrgica. Enfermedades catastróficas. Transfusión sanguínea y Traslado en ambulancia*, el 80% de las empresas *Si* mantiene estos beneficios, y otro 20% de las aseguradoras objeto de investigación, *No*. Para: la *Cobertura de maternidad y perinatal de acuerdo al plan contratado y Cobertura exequial* un 60% de las empresas *Si* ofrece estos beneficios, y un 40% *No*. Con respecto al servicio médico a domicilio las 24 horas, la mayor parte de las empresas (80%) no dispone de este tipo de atención, sin embargo en cumplimiento a la observancia nacional brindan a los asegurados la atención medica en línea a través de teleconsultas, telemedicina, resultado altamente beneficioso según (Lugo, 2020) para la atención de personas la cual geográficamente se encuentren ubicados lejos de sus centros de salud. Para (Silva, 2020) los beneficios ofrecidos por las empresas aseguradoras, deben ser claros y difundidos oportunamente a sus clientes usuarios, pues estos permitirán un mayor conocimiento de los privilegios o cobertura que tendrá el posible paciente, evitando así la saturación de espacios en centros médicos, salas de espera o emergencia, demoras en las visitas

del especialista a domicilio, ahorro de dinero en el sistema de salud derivado de desplazamientos, urgencias y hospitalizaciones, entre otros.

Gráfica N°3



Objetivo N°3. Describir los planes de gestión de crisis diseñados por las aseguradoras para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19: Luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, fue posible conocer que el 100% de las empresas consultadas, *Si* cuenta con protocolos de gestión de crisis y comunicación o planes de contingencia específicos (*ver Gráfica N°4*).

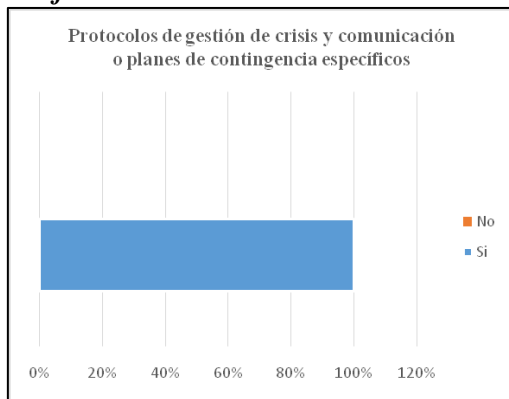
Datos significativos para el estudio, ya que es fundamental que algunas consultas, tratamientos y por ende los planes ofrecidos por las empresas aseguradoras, bien como es señalado por (Andrade, Pisco, Olinde, & Coronel, 2019) dispongan de protocolos de gestión de crisis y comunicación o planes de contingencia específicos, para evitar experimentar una mayor disrupción de sus operaciones habituales y lograr enfrentarse a un rendimiento inferior a la media percibida antes y durante de la crisis de COVID-19, evitando además mayores riesgo a futuro como el cierre de operaciones o pérdida de fuerza laboral.

En cuanto a los aspectos considerados por las empresas consultadas para el diseño de los planes de gestión de crisis para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19, el 100% (*ver Gráfico N°5*) expresó que estos se centran en *Evitar la*

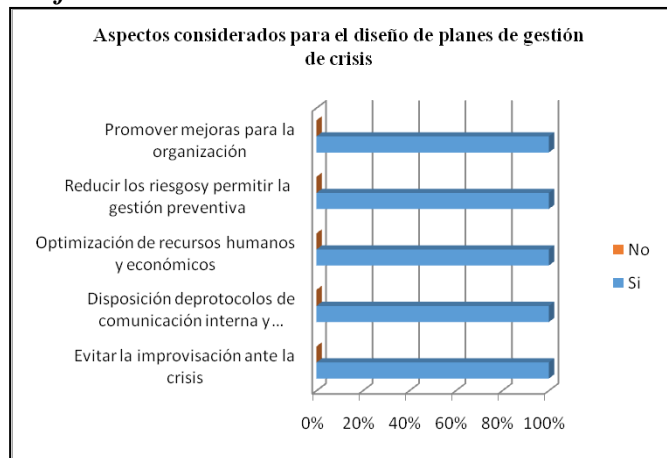
improvisación ante la crisis, la Disposición de protocolos de comunicación interna y externa para el manejo de la crisis, la Optimización de recursos humanos y económicos, Reducir los riesgos y permitir la gestión preventiva y Promover mejoras para la organización. Datos que demuestran el compromiso y el nivel de estructura organizativa de las empresas aseguradoras en estudio.

(Barcena, 2020) señala que más allá del aislamiento social, preventivo y obligatorio, en el cual se encuentra inmerso gran parte de la población mundial, las empresas de salud, deben brindar y contemplar protocolos de gestión de crisis, alineados con atención primaria y complementarla de forma efectiva y sostenible a través de planes de atención oportuna, permitiendo evaluar y tratar la mayor cantidad de pacientes posibles para garantizar el acceso a opciones de tratamiento, asesoría, seguimiento y control de la enfermedad.

Gráfica N°4



Gráfica N°5



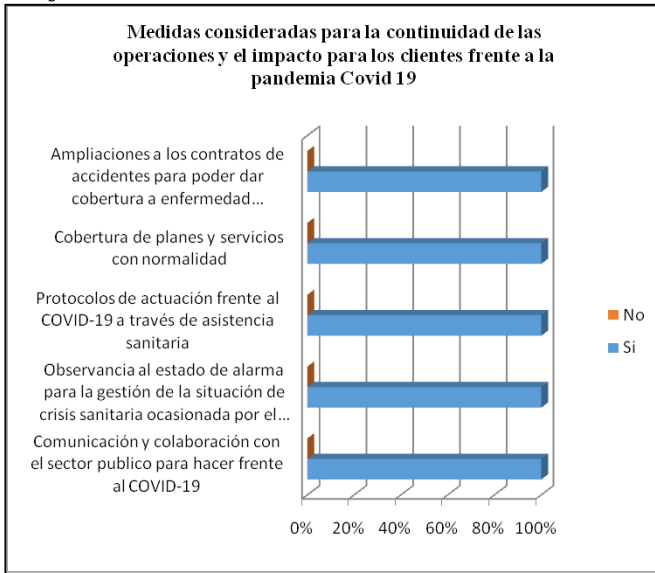
Objetivo N°4. Exponer las medidas tomadas por las aseguradoras para la continuidad de las operaciones y su impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19: Luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, los responsables consultados expusieron que para la continuidad de las operaciones y el impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19, (ver Gráfica N°6) sus medidas son centradas en un 100% en las siguientes medidas: Comunicación y colaboración con el sector público para hacer frente al COVID-19, Observancia al estado de alarma

para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 Protocolos de actuación frente al COVID-19 a través de asistencia sanitaria, Cobertura de planes y servicios con normalidad, y Ampliaciones a los contratos de accidentes para poder dar cobertura a enfermedad ocasionada por el COVID-19.

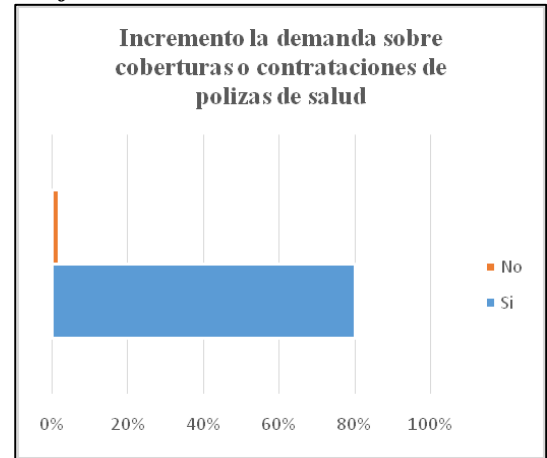
Datos relevantes para el estudio, en vista que evidencian la aplicación de medidas tomadas por las aseguradoras para hacerle frente de forma efectiva a las consecuencias, y situaciones adversas frente a la pandemia Covid 19. Al respecto, (Grau, 2020) señala que las empresas del sector asegurador deben ser previsoras y proactivas al momento de tomar decisiones sobre las medidas político/administrativas que le permitirán sobrellevar el estado de crisis actual generado por la pandemia, con el fin de preservar la continuidad de sus actividades, y con la fijación de objetivos claros hacia el logro de toda la capacidad requerida para la recuperación y resurgimiento de estas empresas.

Dando continuidad a los hallazgos para el objetivo específico N°3, fue consultado sobre el incremento de la demanda de la pólizas de salud, según las señalizaciones del grupo de responsables consultados, estos indican en un 80% que *Si* ha incrementado la demanda sobre coberturas o contrataciones de pólizas de salud en la población de Guayaquil, y un 20% señala que *No*, (*ver Gráfica N°7*). Lo que permite resaltar lo expuesto por (Ortiz, Herrero, & Trejo, 2020) quienes manifiestan que el perfil de los clientes actualmente apunta a una intención real en disponer de un seguro de salud, que les permita respaldar los gastos médicos derivados de un posible contagio o afectación por el virus Covid-19, y contar como bien recomiendan (Lucio, Villavares, & Henriquez, 2020) con alternativas de atención médica ante el grave problema sanitario que enfrenta el sistema de salud público en Ecuador frente a la pandemia.

Gráfica N°6



Gráfica N°7



Aunado lo anteriormente señalado, las empresas aportaron al momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos, algunas estadísticas significativas para el estudio (*ver Tabla N°1*), las cuales muestran una comparativa de los niveles de adquisición o contratación de servicios médicos para el último trimestre del 2019 (octubre, noviembre, diciembre) ubicándose en un promedio de crecimiento del 11,8% y los dos primeros trimestres del año 2020 (enero, febrero, marzo / abril, mayo, junio) en un 17,1%.

Tabla N°1

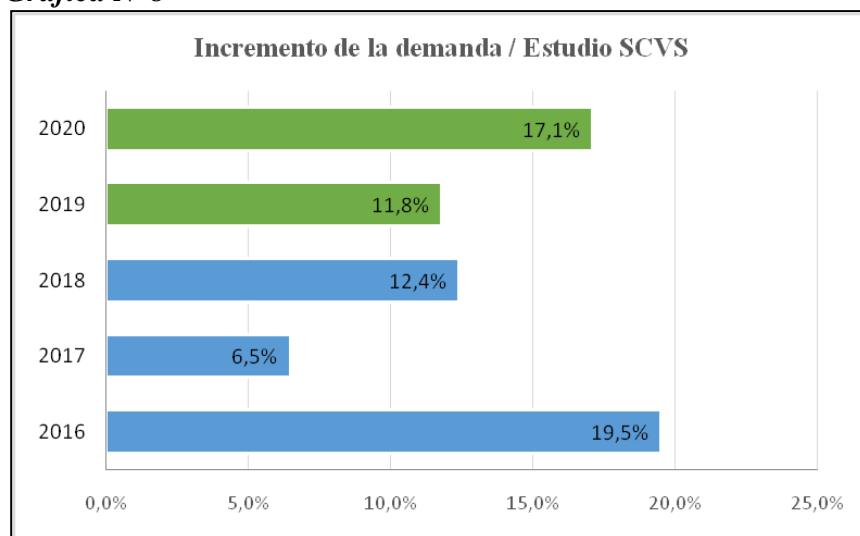
Incremento de la demanda (Tasa de crecimiento)

Incremento de la demanda				
		Año	2019	2020
Empresas consultadas	Empresa aseguradora 1		10,4%	14,7%
	Empresa aseguradora 2		9,8%	15,3%
	Empresa aseguradora 3		11,8%	16,5%
	Empresa aseguradora 4		10,7%	17,9%
	Empresa aseguradora 5		11,4%	17,9%
	Empresa aseguradora 6		12,2%	17,6%
	Empresa aseguradora 7		13,6%	19,6%
	Empresa aseguradora 8		12,6%	16,7%
	Empresa aseguradora 9		12,9%	17,9%
	Empresa aseguradora 10		12,6%	16,8%
	Promedio			11,8%

Fuente: Empresas consultadas para el caso de estudio.

Los datos expuestos (*Tabla N°1*), han sido contrastados con los datos aportados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en su estudio para el año 2018 (*ver Gráfica N°8*), los cuales para (Barrezueta, 2018) representan el segundo tipo de seguros con mayor volumen; donde su crecimiento de la tasa anual para el año 2016 fue de 19,5%; para el 2017 un crecimiento del 6,5%; y para el 2018 aumentó en un 12,4%. En cuanto al año 2019 y 2020 la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros hasta el momento del desarrollo del presente estudio, no ha realizado publicación oficial al respecto.

Gráfica N°8



Fuente:

- Empresas consultadas para el caso de estudio.
- Estudio sectorial de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS: 2018).

En tal sentido, tal y como expresa (Muelas Garcia, 2020) con ciertos desafíos debido a los cambios constantes del mercado asegurador, principalmente marcado por la disposición, capacidad e interés de contratación de pólizas debido a la pandemia Covid-19, es posible observarse que para el finales del año 2019 hubo un decrecimiento del 0,6% en comparación con el cierre del año 2018, y para los dos primeros trimestres del año 2020 creció a un ritmo de 5,3%. Lo cual indica, para (Garcia, 2020) que es un mercado que crece lentamente pero avizorando un crecimiento sostenible

y continuo, ya que su comportamiento está sujeto al crecimiento de la economía, haciéndolo según (Sollito, 2019) procíclica y a la altura del nivel de la demanda, lo cual permitiría inferir que se han tomado las medidas para fortalecer las condiciones de las pólizas de salud ofertadas y demandadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19.

Por consiguiente, en esta nueva etapa generada por la pandemia Covid 19, se evidencia un incremento significativo en la disposición de contratar pólizas de salud, la situación económica no solo de Guayaquil, sino también en el resto del Ecuador, marca un precedente importante vinculado con la reducción en el nivel de ingresos de hogares y empresas ecuatorianos, traduciéndose en un aumento en la disposición de asegurarse pero con mayores dificultades que impiden la contratación de pólizas de salud.

CONCLUSIONES

Inicialmente, fue previsto en el marco de la investigación *Explicar las condiciones de las pólizas de salud ofertadas y demandadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19*, encontrándose que el 80% de las empresas en estudio cubren los costes derivados de la atención a los pacientes infectados con Covid 19, brindando una cobertura acorde a las necesidades de atención médica básica a sus usuarios o pacientes, resaltándose en este orden la cobertura por emergencia, médica/hospitalaria y atención a través de teleconsultas y telemedicina.

Lo señalado, permitió inferir que dichas empresas del sector asegurador se han mantenido alineadas con las disposiciones emanadas por el gobierno de Ecuador en cuanto a la declaratoria de emergencia sanitaria, cumpliendo y garantizando la asistencia médica dentro de la cobertura de sus contratos de seguros.

Continuando en esta dirección, se planteó *Identificar los beneficios o planes ofrecidos por las aseguradoras en contratos vigentes, renovaciones y nuevos clientes, al momento de contratar una póliza de salud*; en atención al objetivo planteado fueron identificados la atención de urgencias y emergencias, cobertura de medicamentos, exámenes complementarios de diagnóstico y terapias, como los beneficios o planes principales brindados por las empresas consultadas, seguido de planes como cobertura hospitalaria, hospitalización clínica y quirúrgica, cobertura en enfermedades catastróficas, transfusión sanguínea y servicio de traslado en ambulancia. Concluyéndose que los beneficios o planes ofrecidos por las aseguradoras consultadas, se encuentran sujetos a las necesidades actuales de sus clientes/usuarios, para aminorar los riesgos e impacto asociado con el Covid-19.

Seguidamente, fue preciso *Describir los planes de gestión de crisis diseñados por las aseguradoras para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19*. Para ello se consultó al grupo de responsables si la empresa cuenta con protocolos de gestión de crisis y comunicación o planes de contingencia específicos, encontrándose que el 100% de las empresas consultadas dispone de protocolos de gestión de crisis y comunicación, resaltándose medidas para evitar la improvisación ante la crisis, disposición de protocolos de comunicación interna y externa para el manejo de la crisis, optimización de recursos humanos y económicos, mecanismos para la reducción de los riesgos, permitiendo la gestión preventiva y promoción de mejoras para estas empresas.

Datos que demuestran el compromiso y el nivel de estructura organizativa de las empresas aseguradoras en estudio, donde actualmente se desarrollan e implementan planes de contingencia con el fin de evitar mayores interrupciones en sus operaciones habituales durante de la crisis de COVID-19, hallazgos significativos además para el estudio, en vista que se evidencia que las

medidas implementadas les ha permitido enfrentar positivamente los efectos contraproducentes de la situación pandémica, manteniendo la continuidad del negocio, sin menoscabo al impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19.

Finalmente, se planteó *Exponer las medidas tomadas por las aseguradoras para la continuidad de las operaciones y su impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19*: concluyéndose que sus medidas se encuentran 100% centradas en la comunicación y colaboración con el sector público para hacer frente al COVID-19, la observancia al estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, así como en protocolos de actuación frente al COVID-19 a través de asistencia sanitaria, cobertura de planes, servicios, y ampliaciones en los contratos de accidentes para poder dar cobertura a las afectaciones relacionadas con el COVID-19.

Dichas medidas le han permitido además presenciar, pese a los cambios constantes generados por la pandemia Covid-19 y la disposición, capacidad e interés de contratación de pólizas de salud, un incremento del 5,3% en la demanda, considerado un crecimiento lento en relación a los años 2018, 2019, pero representativo pues avizora un crecimiento sostenible y continuo de este tipo de empresas en el sector asegurador de Guayaquil.

Con base a lo antes expuesto, se concluye que la pandemia ha permitido generar mayor conciencia sobre la importancia de contar con pólizas de salud, donde cada vez más la población busca garantizar su acceso a los servicios de salud, concientizando sobre riesgos y la preservación de la salud, que en años anteriores no presentaba un valor esencial como en la actualidad. Así mismo, otro factor importante a destacar en el análisis del impacto del Covid 19 en la contratación de pólizas de salud en la población de Guayaquil año 2020, es la intención real de los habitantes, basada en disponer de un seguro de salud para respaldar los gastos médicos derivados de un posible

contagio o afectación por el virus Covid-19, y contar con alternativas de atención médica que les permita enfrentar las condiciones actuales del sistema de salud pública o gratuita, la cual dentro de su estructura específicamente para atención medica primaria, emergencia, y hospitalización, se encuentra en un notorio colapso por el número de pacientes registrados por Covid-19.

Lo expuesto, permite inferir que la situación pandémica y el estado precario del sistema de salud en Guayaquil y en el resto de la nación, ha conducido a la población hacia la priorización de contratar servicios médicos privados, que garanticen los servicios médicos requeridos para enfrentar las consecuencias adversas para la salud que supone el contagio por Covid-19, aminorando los niveles de incertidumbre en cuanto a las consecuencias de llegar a estar infectados sin disponer de la atención médica oportuna.

Anexo A
Instrumento de recolección de datos
(Cuestionario)

Para el Objetivo N°1. Explicar las condiciones de las pólizas de salud ofertadas y demandadas actualmente por el sector asegurador de Guayaquil, frente a la pandemia Covid 19:

1. ¿Las pólizas de salud ofertadas actualmente por su empresa cubren los costes derivados de la atención a los pacientes infectados con Covid 19?

Responda:

- Sí.
- No.

2. ¿Qué tipo de cobertura brindan las pólizas de salud ofertadas actualmente por su empresa para la evaluación, atención y tratamiento al usuario-paciente afectado por el COVID-19?

Responda:

Opciones de respuesta	Si	No
Cobertura nacional/internacional		
Cobertura por emergencia		
Cobertura médica / hospitalaria		
Cobertura exequial		
Otras (atención teleconsultas, telemedicina)		

Para el Objetivo N°2. Identificar los beneficios o planes ofrecidos por las aseguradoras en contratos vigentes, renovaciones y nuevos clientes, al momento de contratar una póliza de salud.

3. ¿Qué beneficios o planes brinda la empresa al momento de contratar una póliza de salud?

Responda:

Opciones de respuesta	Si	No
Cobertura hospitalaria		
Hospitalización clínica y quirúrgica.		
Servicio médico a domicilio las 24 horas.		
Atención de urgencias y emergencias.		
Cobertura de medicamentos.		
Enfermedades catastróficas.		
Exámenes complementarios de diagnóstico.		
Terapias		
Transfusión sanguínea.		
Cobertura de maternidad y perinatal de acuerdo al plan contratado.		
Traslado en ambulancia		
Cobertura exequial.		
Otros beneficios.		

Para el Objetivo N°3. Describir los planes de gestión de crisis diseñados por las aseguradoras para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19:

4. ¿La empresa cuenta con protocolos de gestión de crisis y comunicación o planes de contingencia específicos?

Responda:

- Sí.
- No.

5. ¿Cuál de los siguientes aspectos han sido considerados por la empresa para diseñar los planes de gestión de crisis para mantener la continuidad del negocio y su impacto en los clientes frente a la pandemia Covid 19?

Responda:

Opciones de respuesta	Si	No
Evitar la improvisación ante la crisis		
Disposición de protocolos de comunicación interna y externa para el manejo de la crisis		
Optimización de recursos humanos y económicos		
Reducir los riesgos y permitir la gestión preventiva		
Promover mejoras para la organización		

Para el Objetivo N°4: Exponer las medidas tomadas por las aseguradoras para la continuidad de las operaciones y su impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19:

6. ¿Cuáles de las siguientes medidas son consideradas por la empresa para la continuidad de las operaciones y el impacto para los clientes frente a la pandemia Covid 19

Opciones de respuesta	Si	No
Comunicación y colaboración con el sector publico para hacer frente al COVID-19	10	
Observancia al estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19	10	
Protocolos de actuación frente al COVID-19 a través de asistencia sanitaria	10	
Cobertura de planes y servicios con normalidad	10	
Ampliaciones a los contratos de accidentes para poder dar cobertura a enfermedad ocasionada por el COVID-19.	10	

7. ¿Considera que la pandemia del coronavirus Covid-19 ha incrementado la demanda sobre coberturas o contrataciones de pólizas de salud en la población de Guayaquil?

Responda:

- Sí.
- No.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2020). *El coronavirus en los tiempos del Ecuador*. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <https://www.sinpermiso.info/textos/el-coronavirus-en-los-tiempos-del-ecuador>
- Andrade, X., Pisco, I., Olinde, L., & Coronel, C. (2019). Sobre la actividad de aseguradoras en Ecuador. *Industrias* , 1-68.
- Barcena, A. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19. *CEPAL* , 1-15.
- Barrezueta, N. B. (2018). Estudio sectorial: Panorama del mercado asegurador asesores productores de seguros y peritos en el Ecuador. *Investigación y Estudios de la Superintendencia de compañías, valores y seguros* , 1-41.
- Beltran, J. (20 de Marzo de 2020). Seguros de salud privados cubren gastos por COVID-19. *El Univrso* , pág. 1.
- Bozo, A. (12 de Marzo de 2020). Sector asegurador dice que mantendrá cobertura ante coronavirus COVID-19. *El Universo* , pág. 1.
- Esteva, E., & Moure, L. (2020). Retos Post Covid -19 en la región Andina. Retos y Oportunidades. *CAN Departamento de países del grupo andino* , 1-65.
- Gallego, A. (2020). La gestión de riesgos provocada por el Covid-19. *Willis Towers Watson (NASDAQ: WLTW)* , 1-25.
- Garcia, J. A. (2020). Covid-19: Las empresas y los derechos humanos . *Semilla ESG Insiqth for impact management & investement* , 1-22.
- Grau, X. (2020). Las preguntas más frecuentes sobre seguros y coronavirus. La pandemia obliga a revisar la letra pequeña y las exclusiones de pólizas de salud y vida. *La Vanguardia* , pág. 1.
- La Madriz, J. (2019). *Metodología de la investigación. Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable*. Guayaquil - Ecuador, ISBN: 978-9942-802-12-5: Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador. .
- Lozada, B. M. (2020). *Impactos economicos del Covid-19*. Panamá: PNUD.
- Lucio, R., Villavares, N., & Henriquez, R. (2020). Sistema de salud de Ecuador. *Scielosp* , 1-19.
- Lugo, O. (2020). *¿Las aseguradoras tienen cubierto el COVID 19?* Recuperado el 23 de Mayo de 2020, de <https://home.kpmg/co/es/home/insights/2020/03/las-aseguradoras-tienen-cubierto-el-covid-19.html>
- Mack, C. (2020). *COVID-19 Plan de continuidad para los negocios: Cinco formas de replantearse*. Recuperado el 14 de Mayo de 2020, de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/financial-services/articles/consecuencias-covid-19-sector-seguros.html>
- Marino, J. P. (2020). *Aseguradoras: la reconversión, ante el difícil escenario financiero que desató el Covid-19*. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de <https://www.ambito.com/ambito-biz/ambito-biz/aseguradoras-la-reconversion-el-dificil-escenario-financiero-que-desato-el-covid-19-n5097315>
- Montalbo, J. (11 de Mayo de 2020). Posibles consecuencias del COVID-19 para el sector de los seguros. Cómo la crisis de coronavirus puede afectar a las aseguradoras desde el punto de vista operativo y económico. Barcelona, Barcelona, España.

- Muelas Garcia, P. (2020). Boletín de Seguros Especial Covid-19. *Gómez - Acebo & Pombo* , 1-32.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala-Ecuador. ISBN: 978-9942-24-093-4: Editorial UTMACH.
- Ortiz, I., Herrero, J., & Trejo, M. (2020). Coronavirus. Impactos del Covid-19 en el sector asegurador. *Deloitte Asesores S.L.U* , 1-11.
- Polanco, J. F. (2020). Sector Asegurador Riesgos e implicaciones potenciales, derivados del impacto del Covid-19. *Deloitte S-Latam, S.C* , 1-12.
- Reyes, N., & Boente, A. (2019). *Metodología de la Investigación. Compilación total*. Disponible en:
https://www.academia.edu/36251137/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_GUIA_TOTAL.
- Ruas, O. O. (2017). El Proceso de investigación científica. Metodología de la Investigación "Los Primeros Pasos". *Revista Research Gate* .
- Salas, P. (2020). *Aseguradoras privadas incluyen al Covid-19 en los planes de coberturas de salud*. Recuperado el 23 de Mayo de 2020, de <https://www.edicionmedica.ec/secciones/empresas/aseguradoras-privadas-incluyen-al-covid-19-en-los-planes-de-coberturas-de-salud-95453>
- Sanchez, M. R. (2018). *Análisis del Mercado de Seguros de Ecuador y la incidencia del primaje por parte de las agencias asesoras de seguros*. Guayaquil: Trabajo de Grado de la Universidad de Guayaquil .
- Saud Aguirre, M. M., & Villen, N. (2019). La evolución del mercado asegurador: Ramos de seguros generales en el Ecuador. *Revista Espacios* , 1-13.
- Silva, M. V. (2020). *Seguros privados y medicina prepagada no pueden negar cobertura por covid-19*. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguros-privados-medicina-prepagada-coronavirus.html>
- Sollito, R. (2019). AACs: La actividad aseguradora es procíclica y responde al nivel de consumo. *Mercado Asegurador* (464), 1-100.