



Unidad de Integración Curricular

Análisis del comportamiento del consumidor de empresas de seguros de salud prepagada privadas post pandemia COVID 19 en el DMQ

Autores: García Alexander
Villavicencio Deby

Tutora: María Verónica Torres



Capítulo I

Objetivo General

Analizar el comportamiento del consumidor de empresas de seguros de salud prepagada privadas post pandemia COVID 19 en el DMQ en el 2023.

1

Conocer las principales características e intereses de los consumidores de seguros de salud prepagada.

2

Identificar los factores económicos que influyen en la decisión de los consumidores para adquirir los servicios de seguros de salud privados, y su relación con los cambios en la situación económica.

3

Conocer la influencia de los cambios en los hábitos de compra de los consumidores, el uso de la tecnología y la opinión de terceros en la decisión de adquirir servicios de seguros de salud privados.

Capítulo I

Objetivo General

Analizar el comportamiento del consumidor de empresas de seguros de salud prepagada privados post pandemia COVID 19 en el DMQ en el 2023.

4

Analizar el acceso a la información y a las condiciones que ofrecen los seguros de salud privados y su relación con la comprensión de los mismos.

5

Evaluar la disponibilidad de los servicios de seguros de salud privados y su relación con la accesibilidad a servicios médicos, la ubicación geográfica y el costo de los productos de seguros de salud.

6

Analizar los factores que influyen en la percepción de la calidad de los servicios de seguros de salud privados, incluyendo la calidad de los servicios médicos, la eficiencia del proceso de atención médica, la responsabilidad de los proveedores de servicios médicos y la satisfacción del consumidor con los servicios.

Planteamiento del problema

COVID-19



Seguros de salud



Factores



Comportamiento del consumidor

sociales



económicos

necesidades

capacidad

percepción

Capítulo I

Marco teórico

Teoría de la persuasión
(Fuente, mensaje, receptor)

Teoría de los efectos limitados

Comportamiento del consumidor

Proceso de compra



Marco conceptual

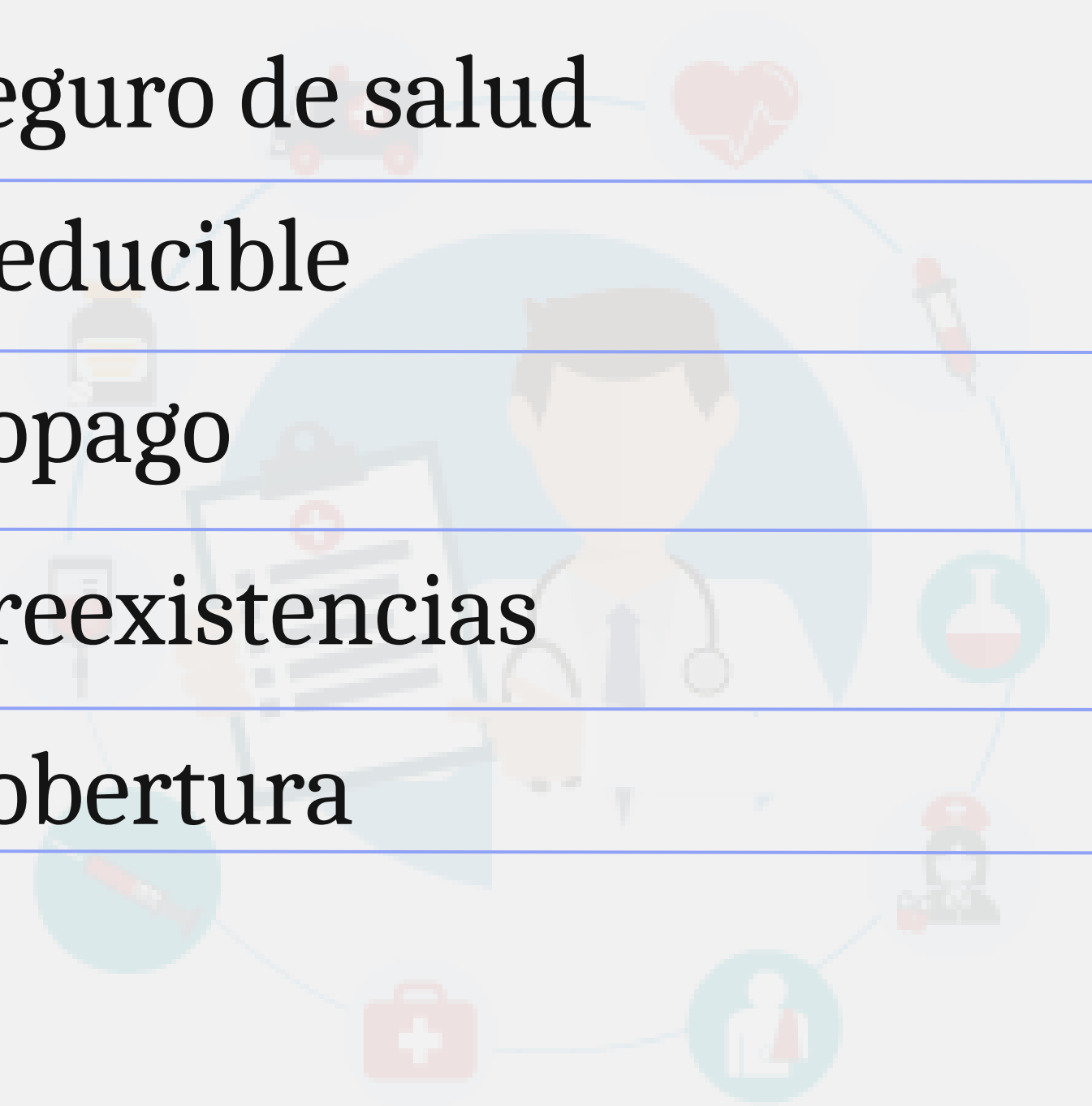
Seguro de salud

Deducible

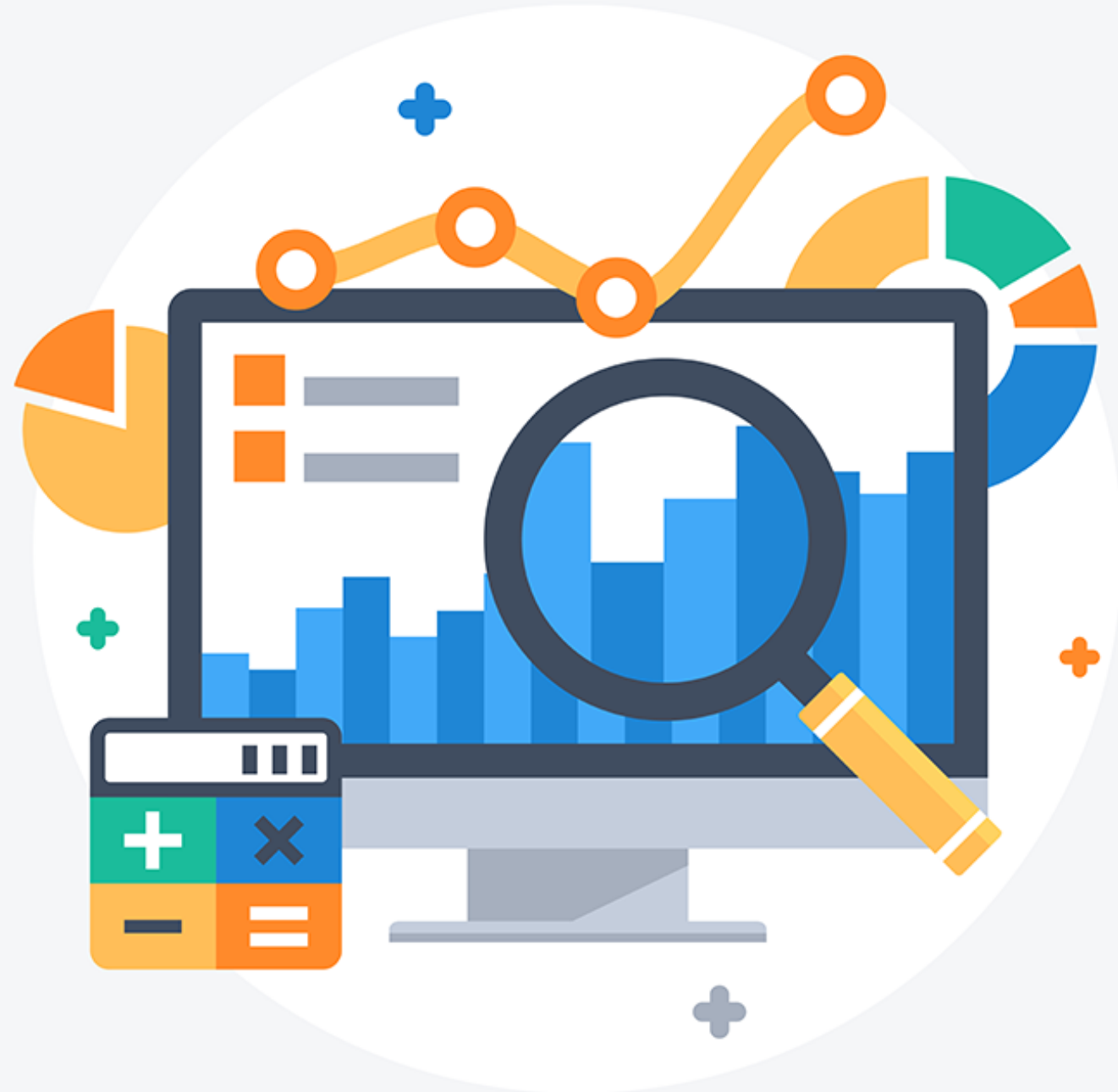
Copago

Preexistencias

Cobertura



Tipo de investigación



Cuantitativa



Descriptiva



Exploratoria



Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico

- Conveniencia
- Bola de nieve

$$n = \frac{z^2 pqN}{s^2(N-1) + z^2 pq}$$

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de éxito 0.5

q = probabilidad de fracaso 0.5

s = error de estimación aceptado 0.05

z = Nivel de Confianza 1.96

N = tamaño de la población 2.781.641

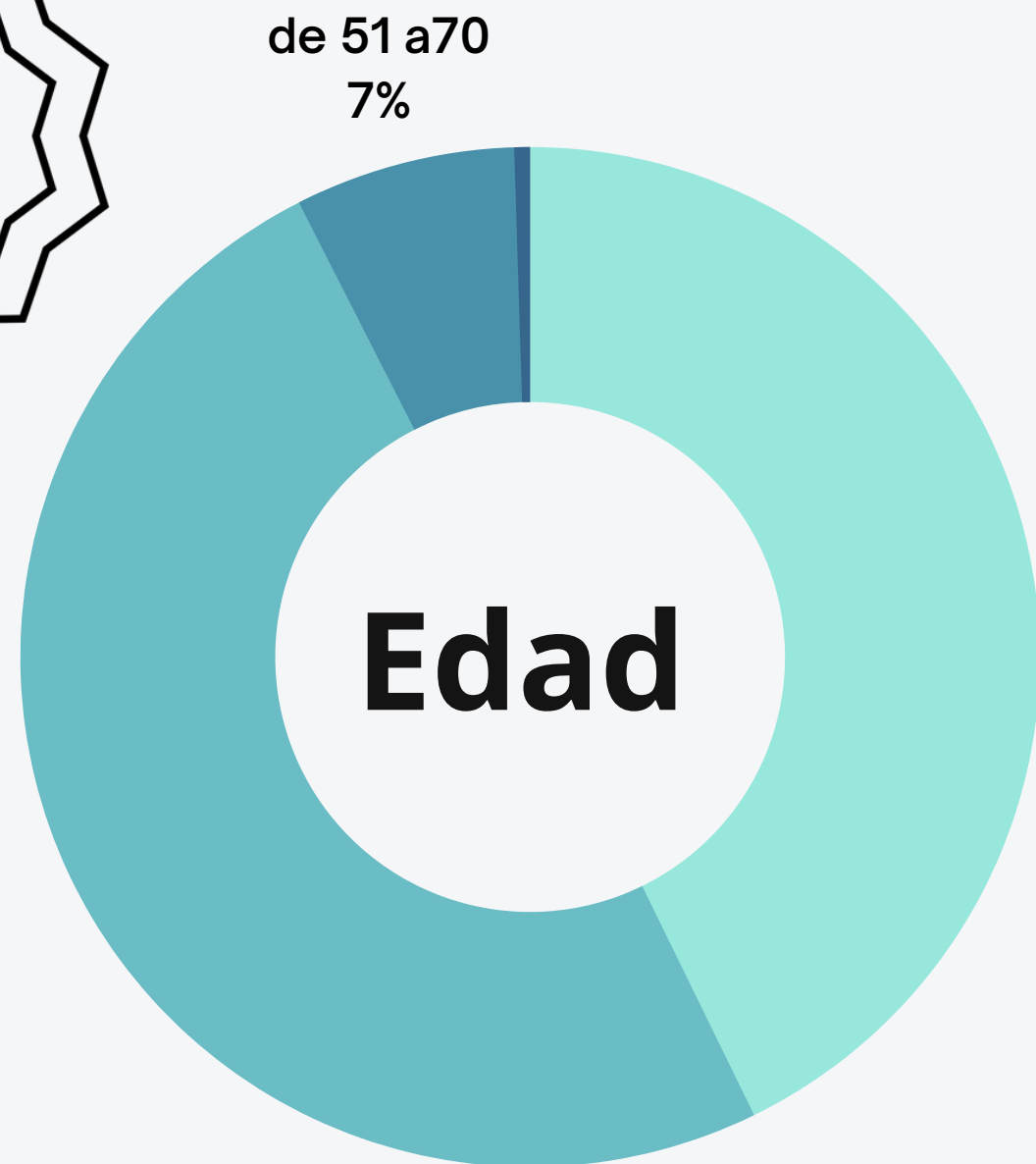
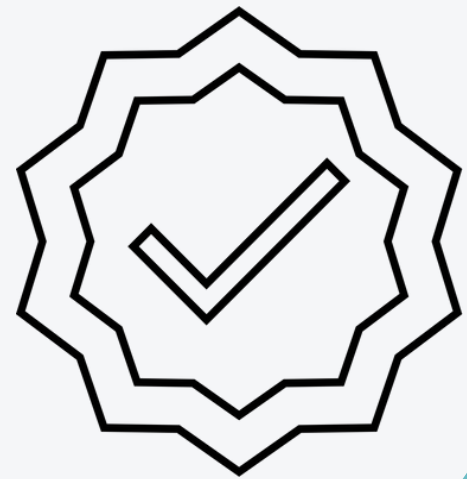
Tamaño de la muestra

384.10 / 400



Análisis Univariado

Capítulo II

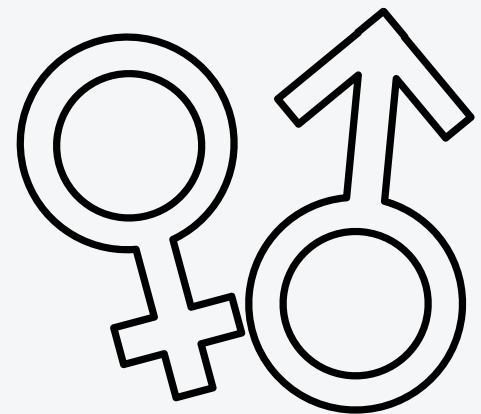
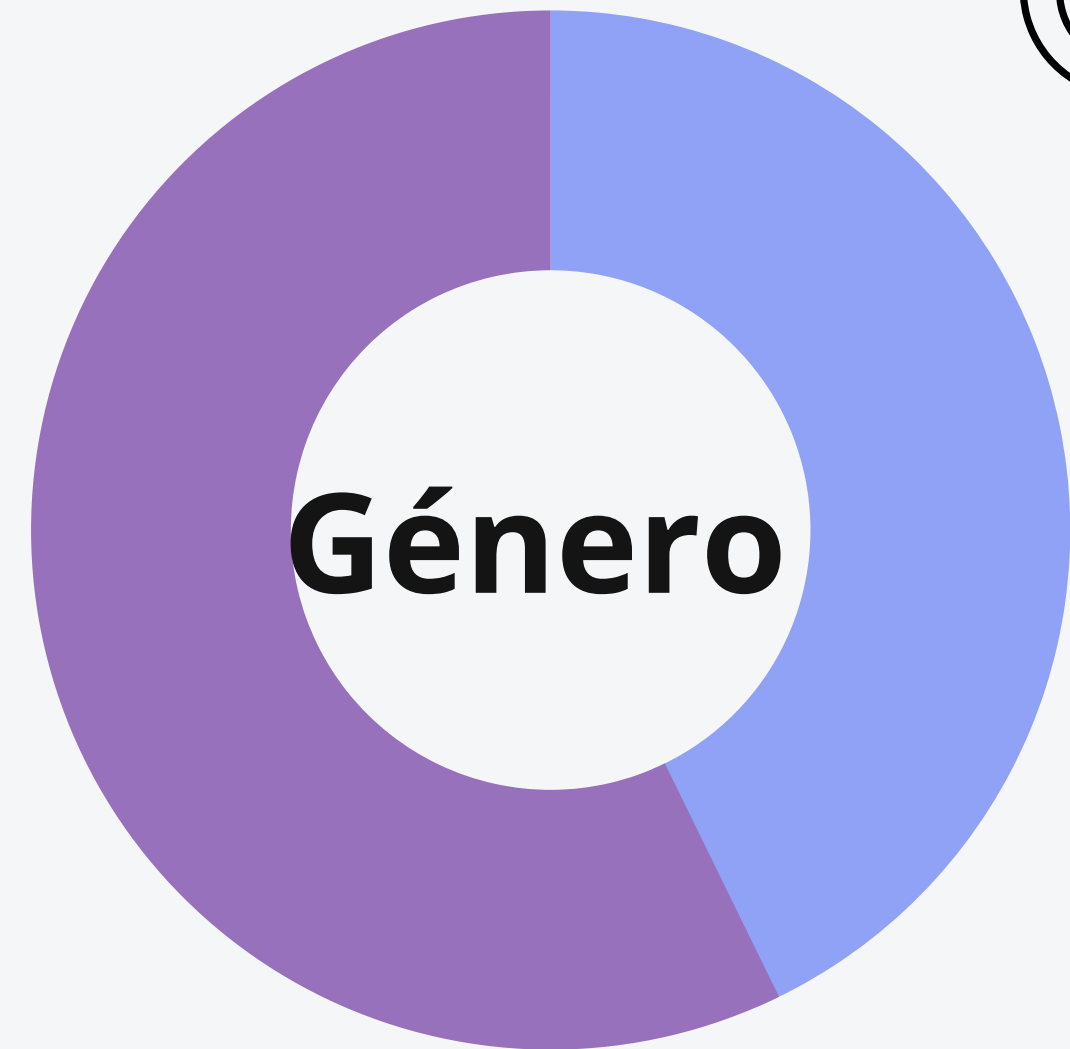


de 18 a 30
42.8%

de 31 a 50
49.8%

de 51 a 70
7%

Masculino
57.2%



Femenino
42.8%

Pregunta 8: En el siguiente apartado de acuerdo a su criterio, califique la **importancia** de los factores que influyen al momento de elegir un seguro de salud privado prepagado

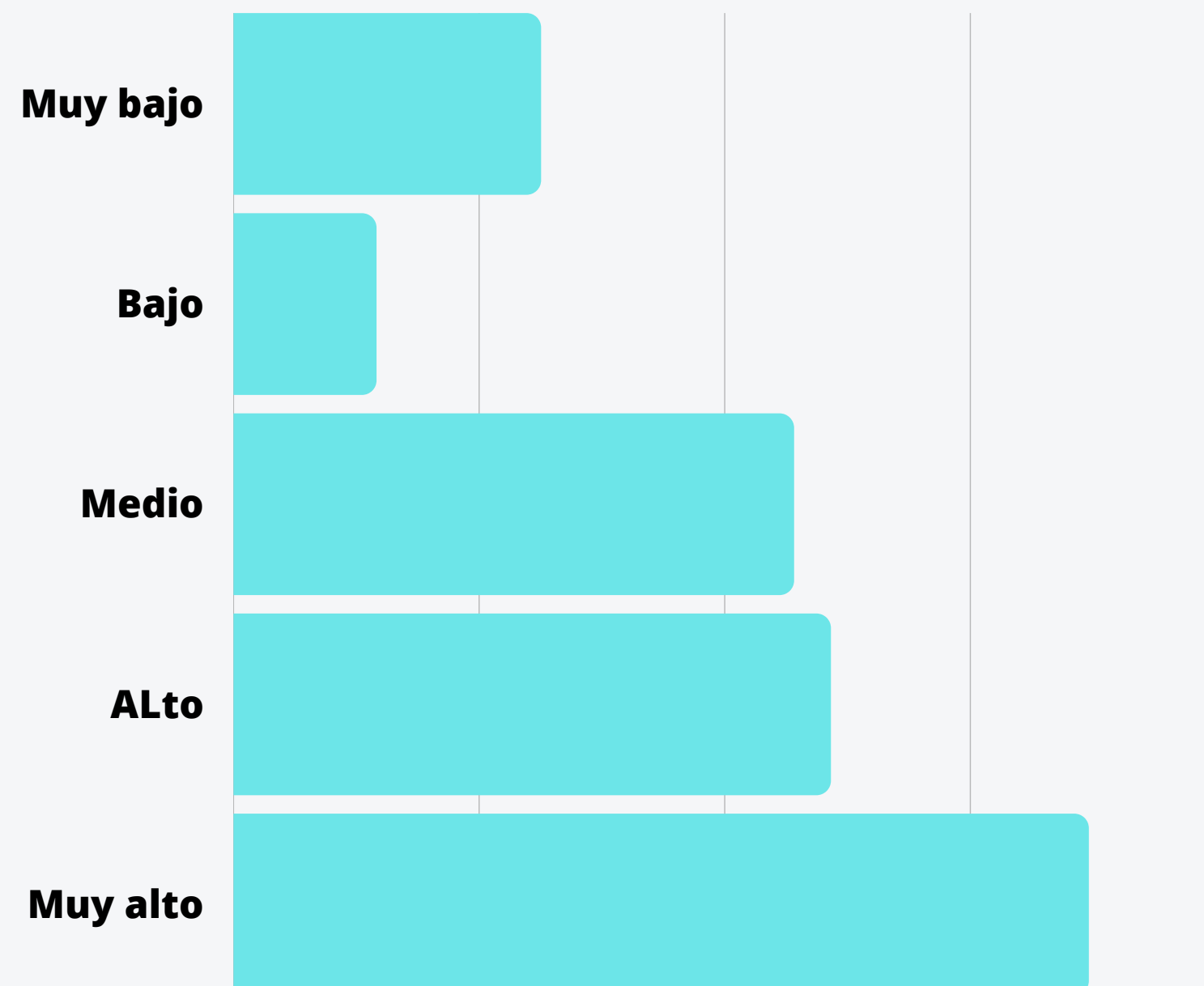


46.5 %

Precio - Muy importante

- Beneficios= Importante 47,3%
- Confiabilidad= Neutro 70,3%
- Infraestructura= Poco importante 71,5%
- Forma de pago= Nada importante 77,8%

Pregunta 9: En el siguiente apartado de acuerdo a su criterio, califique qué es lo que más le **disgusta** de un seguro de salud privado prepagado.



34,8%

Tramitación - Muy alto

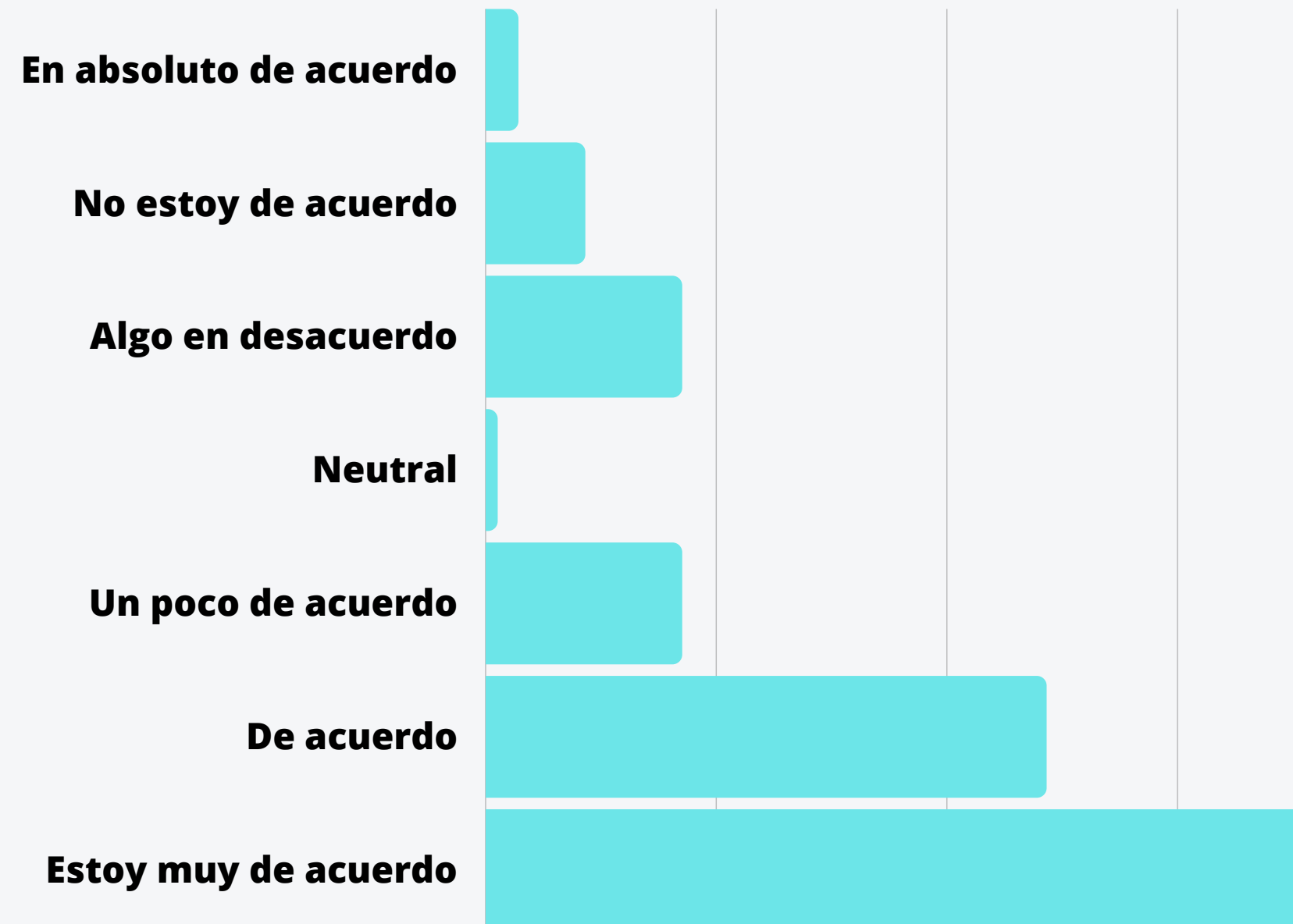
- Capacidad= Alto 40,8%
- Cobertura= Medio 56,3%
- Falta de información= Bajo 65,3%
- Canales de comunicación= Muy bajo 71%

Pregunta 10: En el siguiente apartado de acuerdo a su criterio, califique qué es lo que un seguro de salud privado prepagado debería **implementar** para mejorar sus servicios

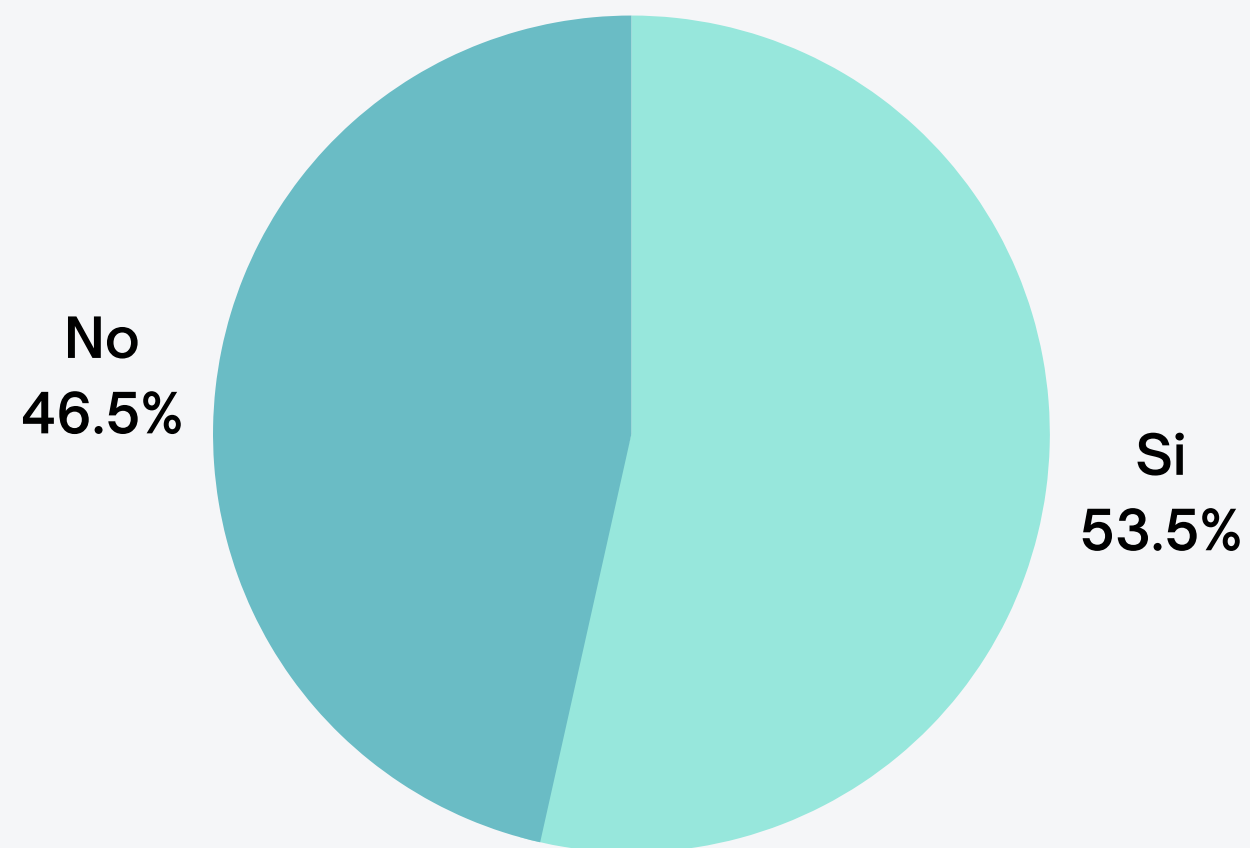
35,5%

Agilizar los procesos - Estoy muy de acuerdo

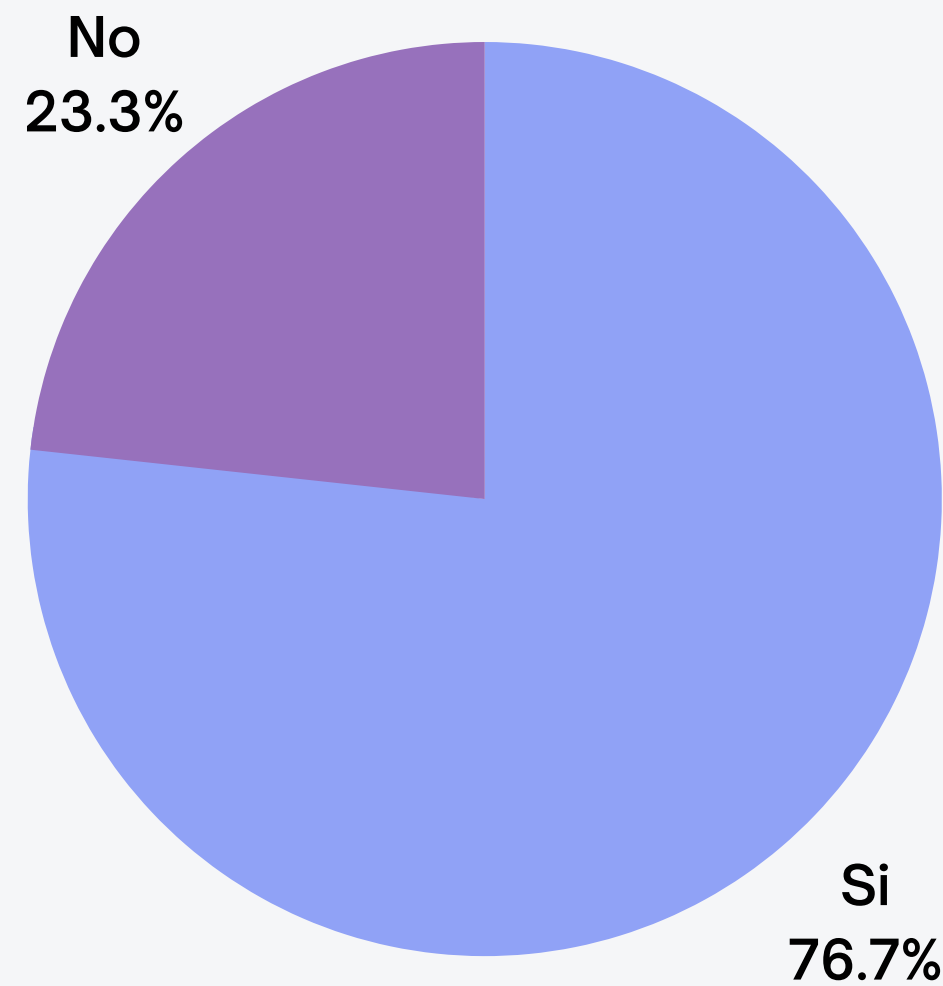
- Atención más rápida= De acuerdo 35,5%
- Cobertura= Un poco de acuerdo 47,3%
- Asesoramiento detallado= Neutral 48,5%
- Automatizar la comunicación= Algo en desacuerdo 40,5%
- Cobertura por vacunas= No estoy de acuerdo 36,5%
- Controles preventivos= No estoy en absoluto de acuerdo 37%



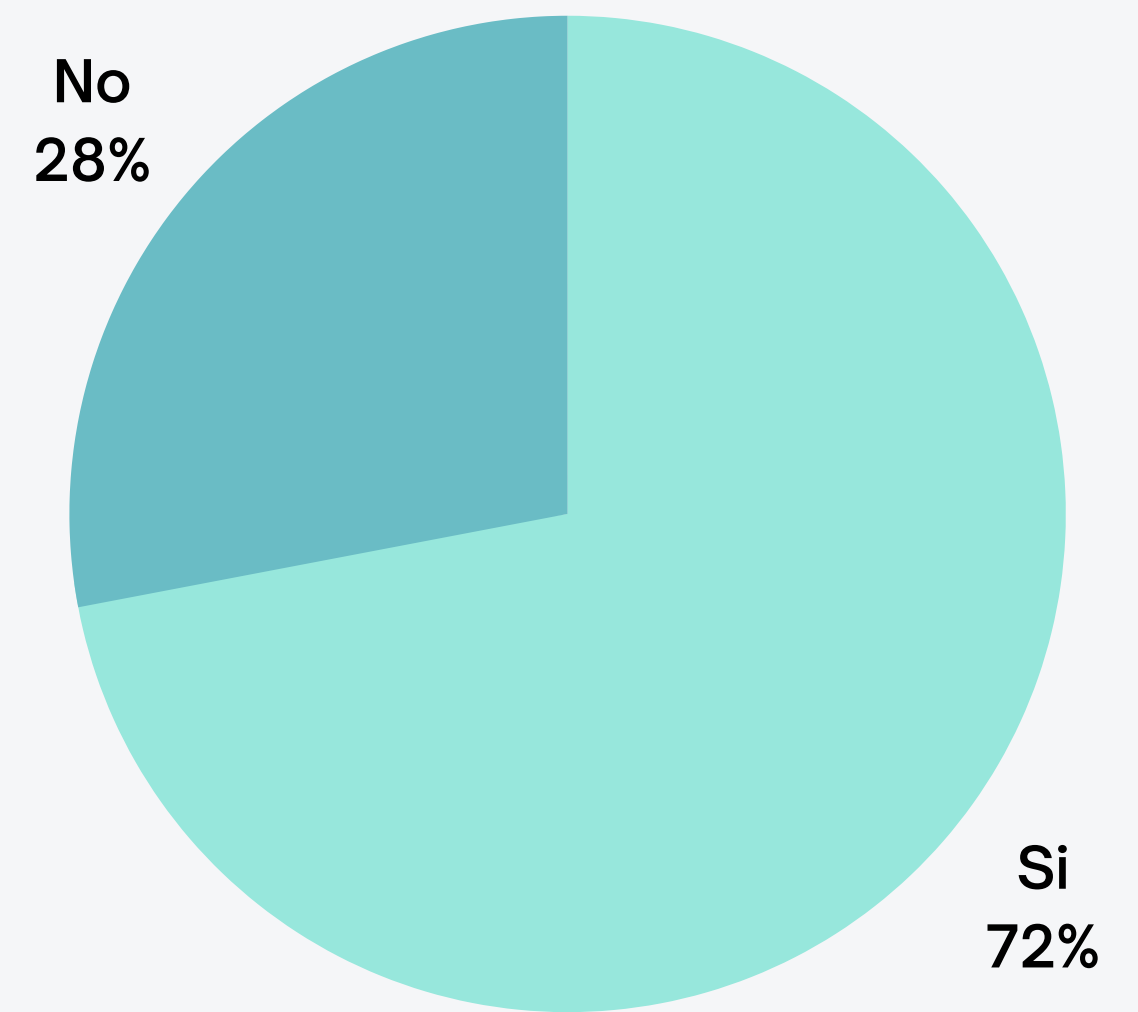
P11: ¿Contaba con un seguro de salud antes de la pandemia?



P12: ¿Usted fue contagiado por COVID-19?

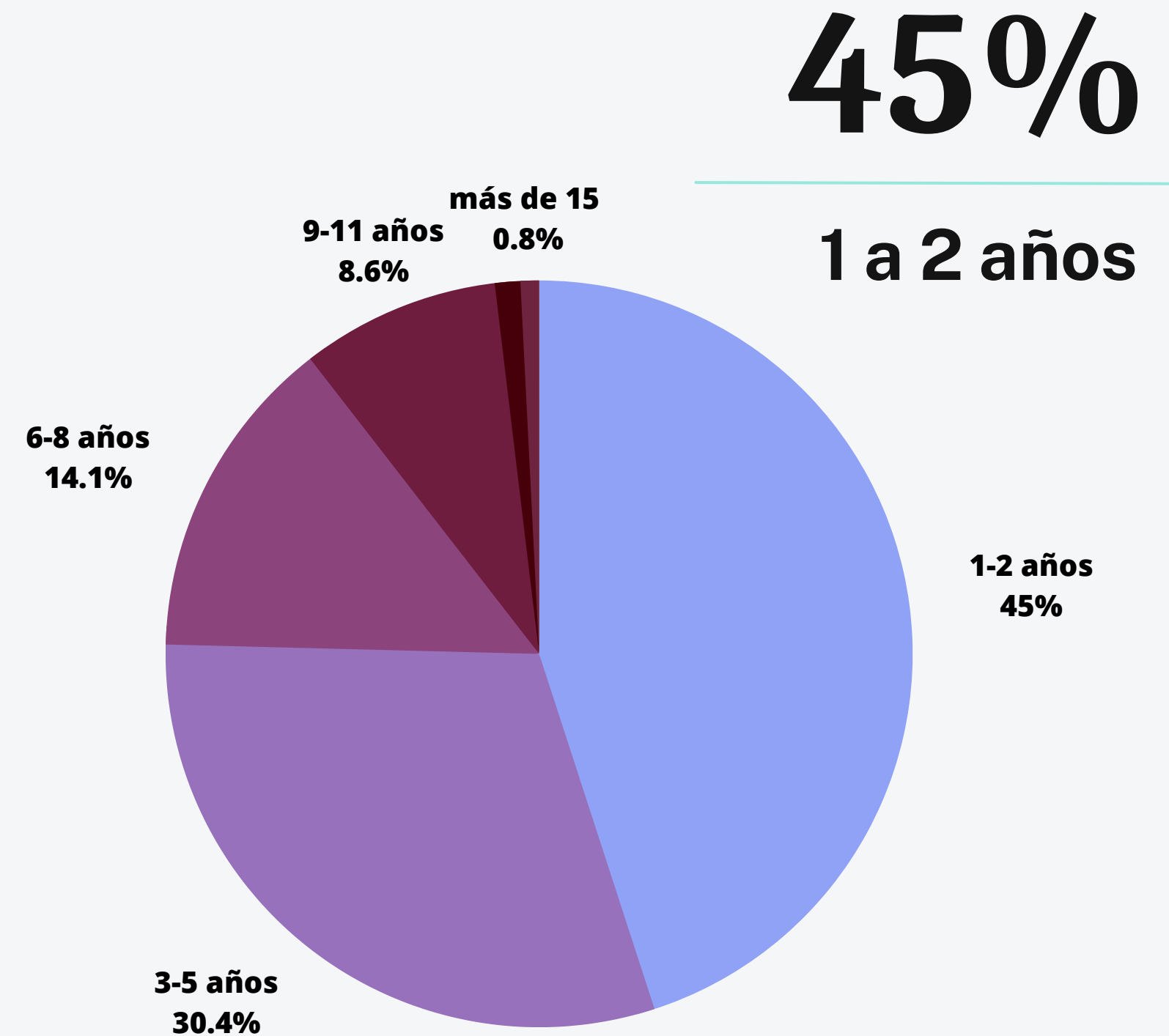
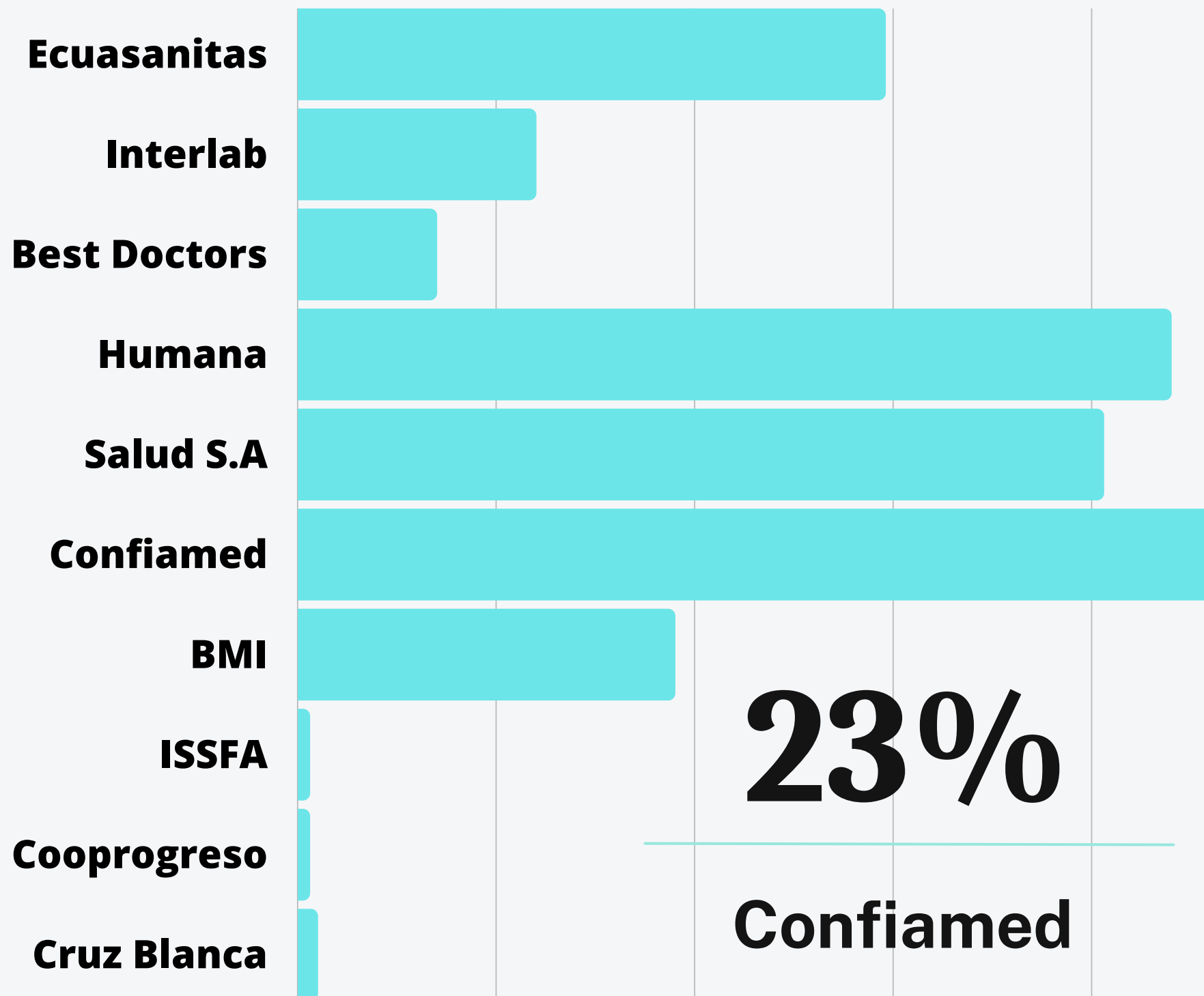


P13: ¿La pandemia COVID-19 ha afectado sus fuentes de ingreso?



P14. ¿Qué seguro de salud tiene?

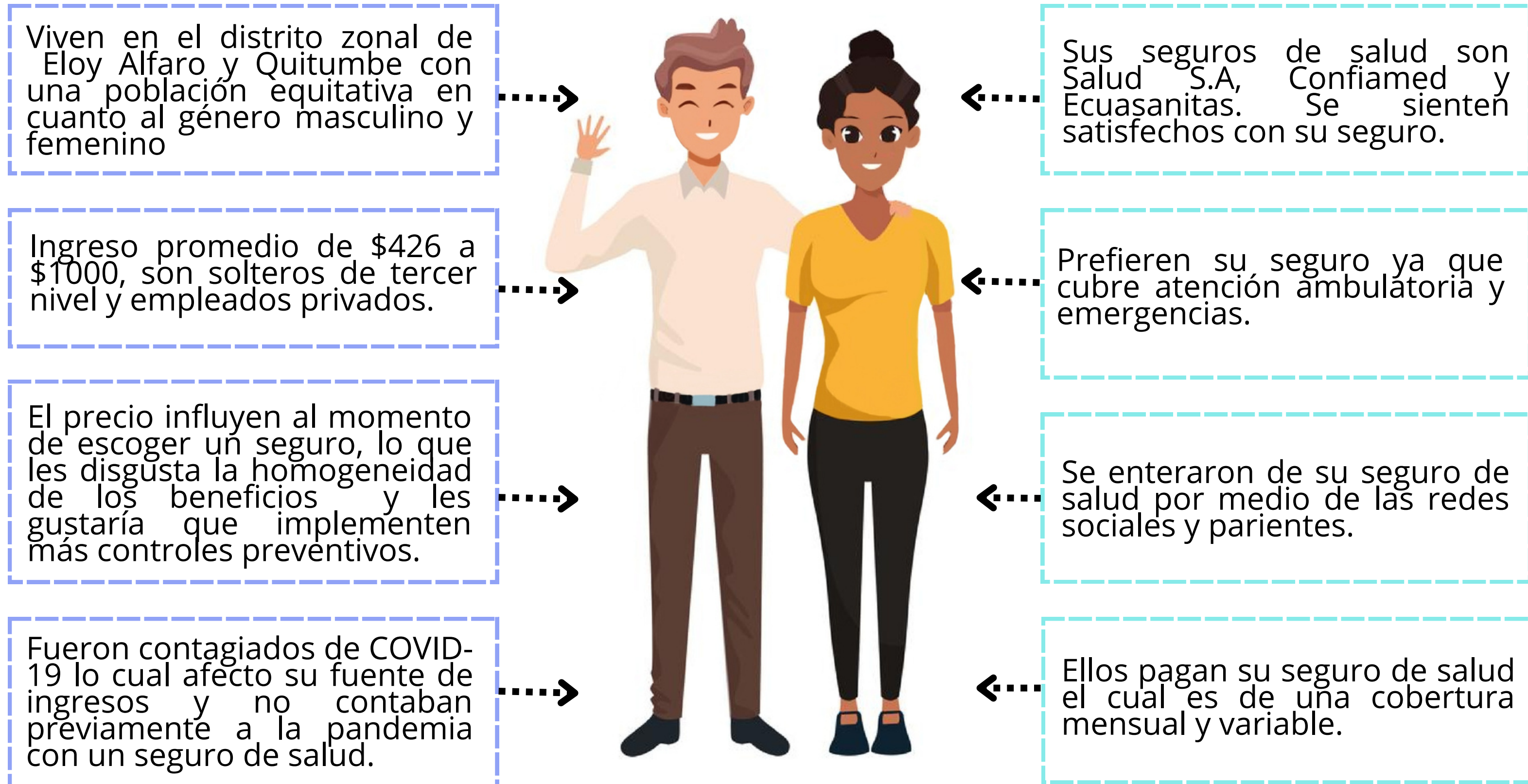
P15: Tiempo que tiene el seguro de salud



EDAD 18 A 30 AÑOS - JOVEN ADULTO

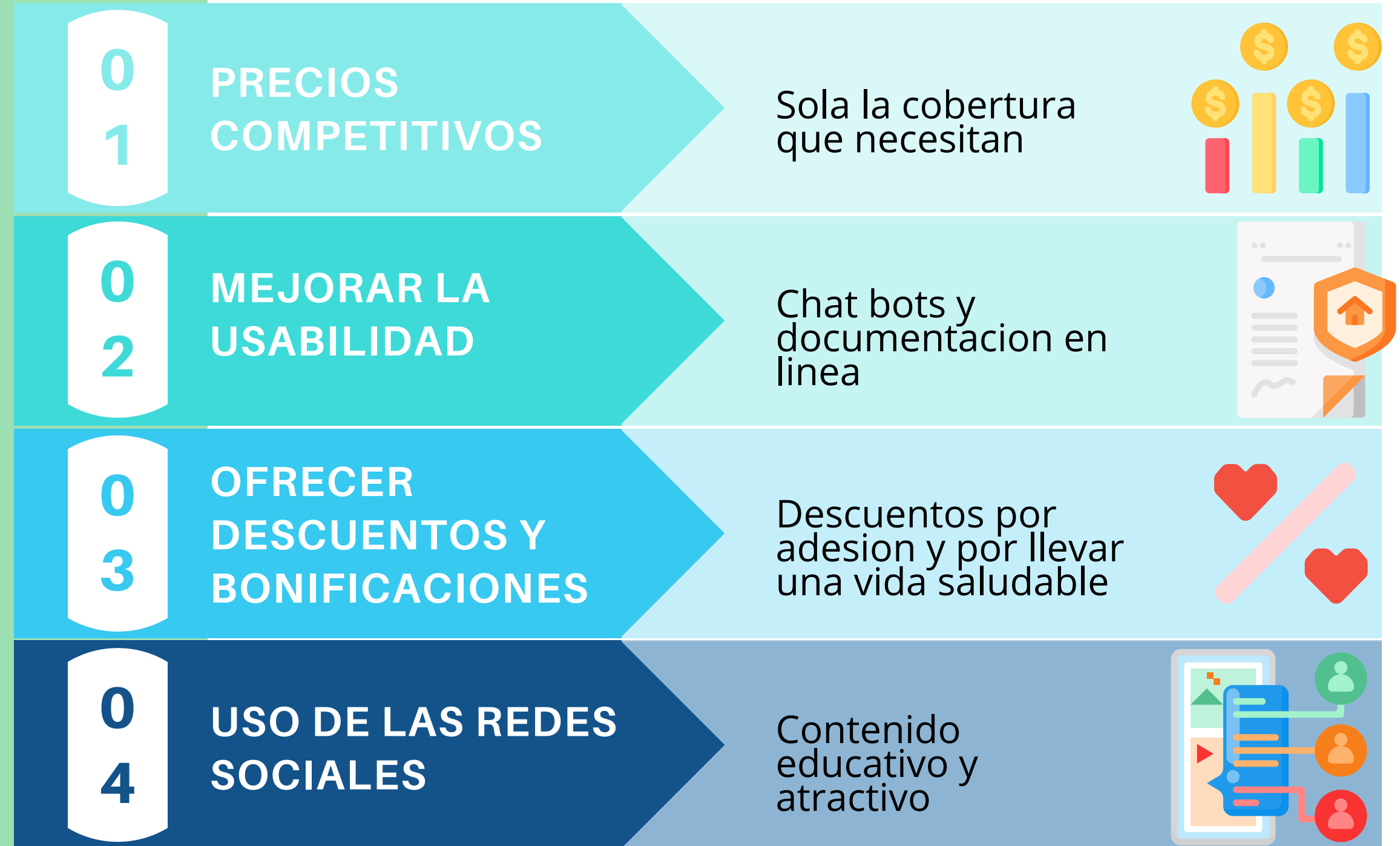
Capítulo III

Perfil



Capítulo III

Estrategias perfil jóvenes adultos (18-30 años)



EDAD 31 A 50 AÑOS - ADULTO

Capítulo III

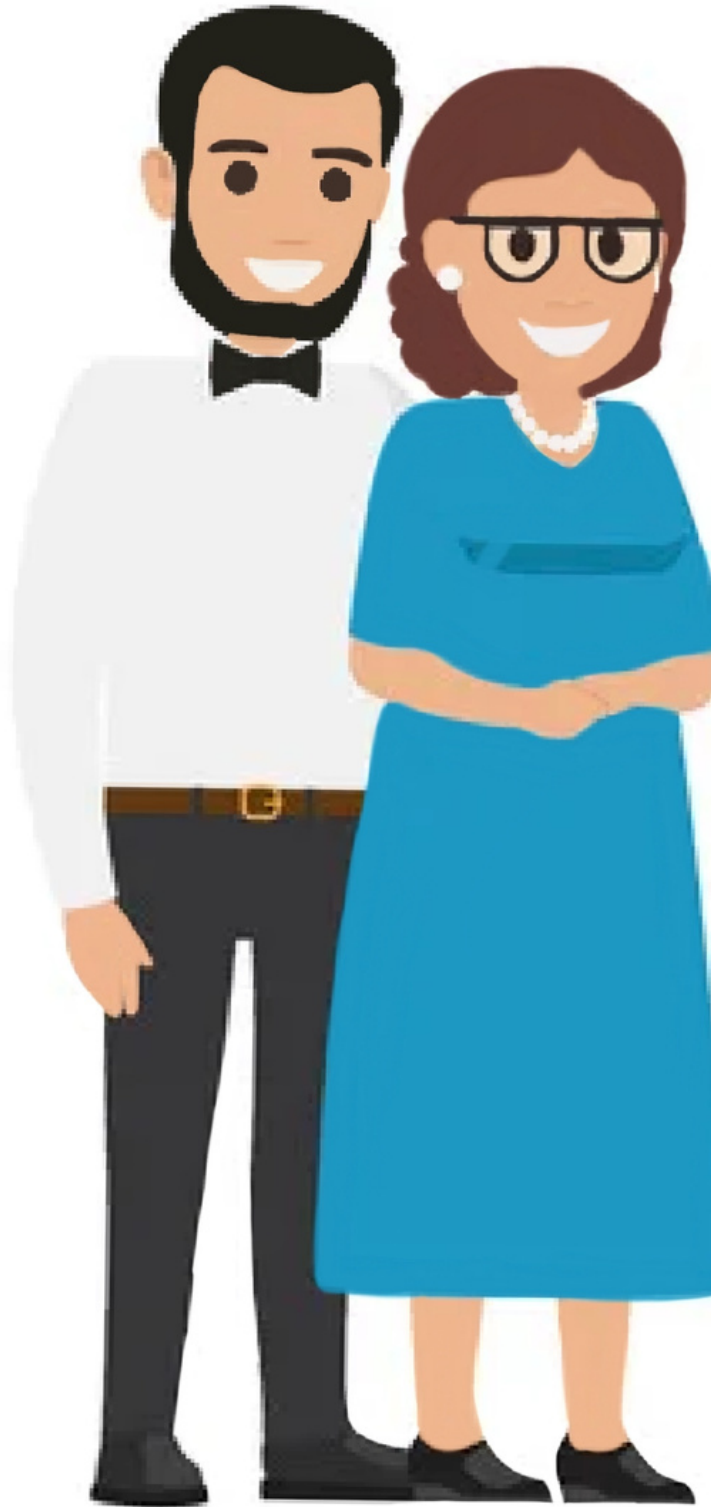
Perfil

Viven en el distrito zonal de Eugenio Espejo y La Delicia con mayor población del género masculino.

Ingreso promedio de \$1001 a \$1500, son casados de tercer nivel y empleados privados.

El precio influye al momento de escoger un seguro, lo que les disgusta es la tramitación/papeleo y les gustaría que agilizarán los procesos.

Fueron contagiados de COVID-19, pero no afectó su fuente de ingresos y lo tienen de 1 a 4 años.



Su seguro de salud es Confiamend, Humana y Ecuasanitas. Se sienten satisfechos con su seguro.

Prefieren su seguro ya que cubre atención ambulatoria y emergencias.

Se enteraron de su seguro de salud por parientes, lugar de trabajo y redes sociales.

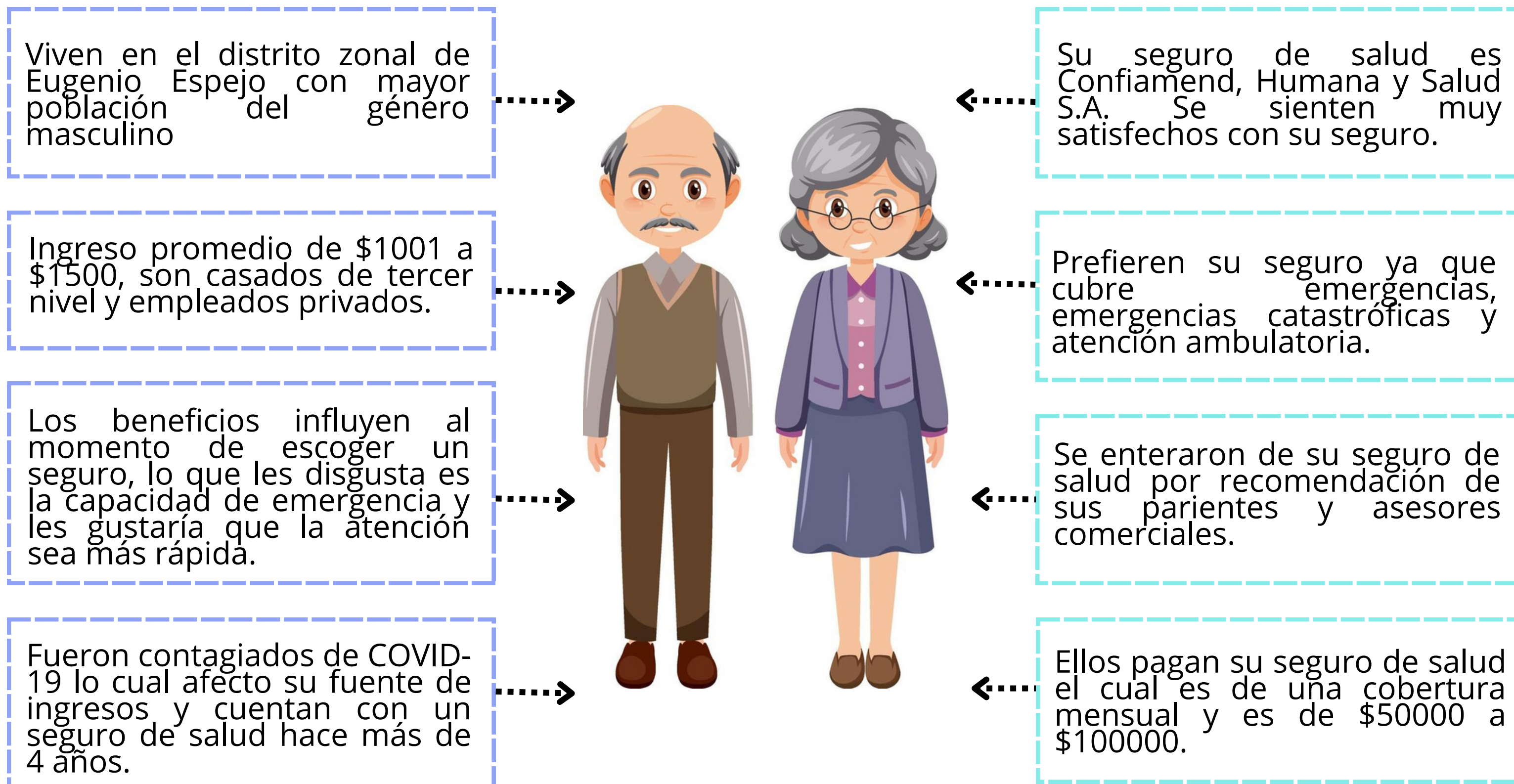
Ellos pagan su seguro de salud el cual es de una cobertura mensual y es de \$50000 a \$100000.

Capítulo III

Estrategias perfil Adulto (31 a 50 años)

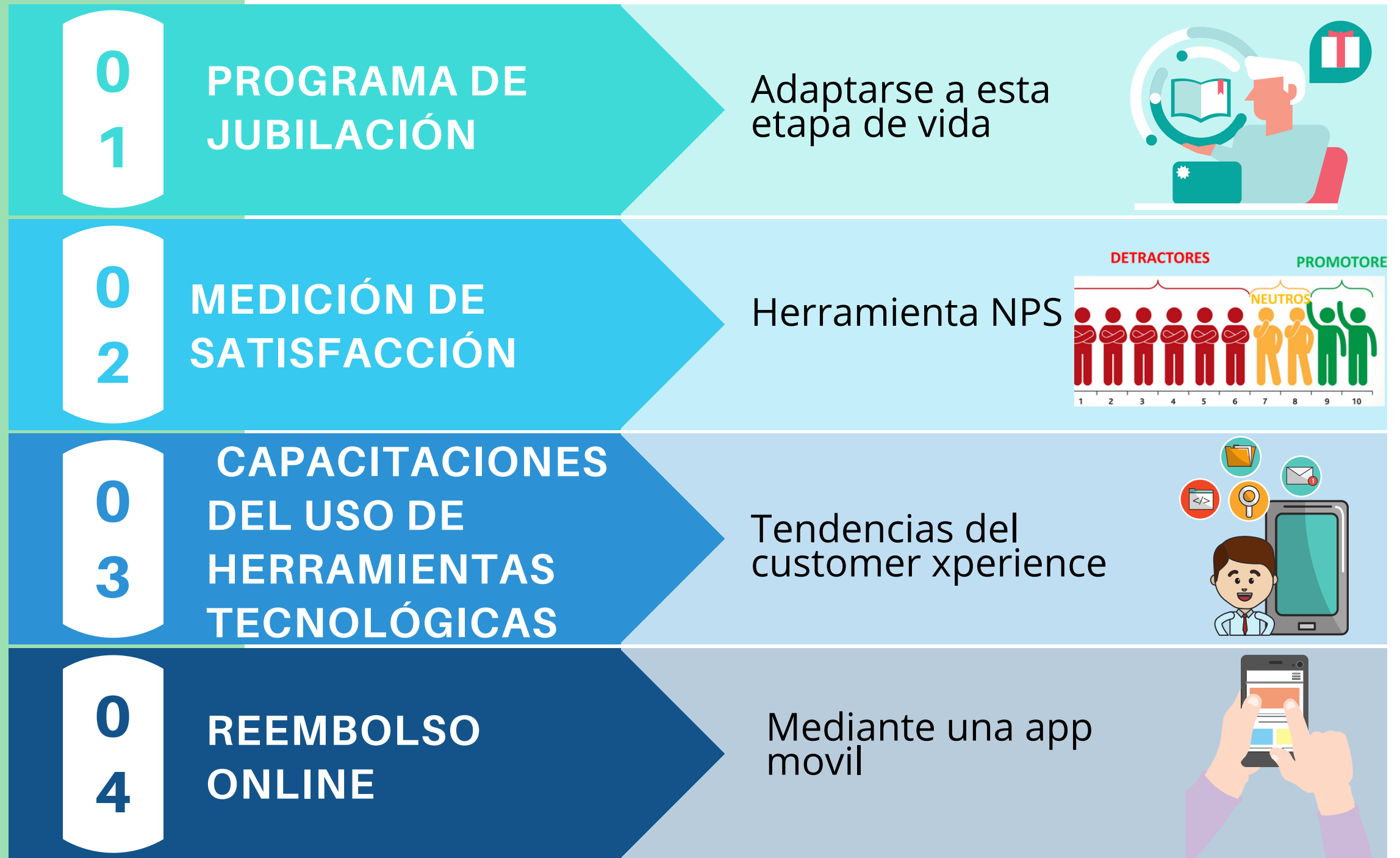


Perfil



Capítulo III

Estrategias perfil Adultos mayores (51 a 70 años)



Capítulo IV

Conclusiones

- La pandemia afectó significativamente los ingresos de los consumidores, su elección y satisfacción con los seguros de salud privados.
- Las principales características que se encontraron de los usuarios de salud prepagada, definidas en 3 distintos perfiles.
- Los cambios en los hábitos de compra de los consumidores, el uso de la tecnología y la opinión de terceros influye en la decisión de compra.
- El acceso a servicios médicos de calidad y atención médica especializada, la rapidez y eficiencia en los procesos de atención médica, y la capacidad en emergencias son factores importantes para la elección de un seguro de salud privado.



Recomendaciones

- Las empresas que ofrecen seguros de salud privados deben comprender las necesidades y preferencias de los consumidores en cuanto a la cobertura de los seguros, adaptarse a los canales de comunicación preferidos por los consumidores y ofrecer precios competitivos y planes de pago flexibles.
- Además, deben mejorar la accesibilidad y claridad de la información sobre los seguros de salud privados, sobre los servicios que ofrecen a través de estrategias de marketing, de publicidad clara y comprensible, así como iniciativas de capacitación en las comunidades y empresas. Todo esto puede ayudar a mejorar la satisfacción del consumidor y captar un mayor segmento de mercado.



UNAGLIA