

## Resumen

En los últimos años los clientes de los seguros de salud privados han evolucionado en cuanto a sus necesidades, identificando los cambios en su comportamiento para generar estrategias que inciden en la decisión de compra y en la satisfacción del servicio prestado. En cuanto a las empresas de seguros de salud cambiaron en la atención y planes de servicio que ofrecen. En consecuencia, la pandemia del COVID-19, ha cambiado la forma de pensar de las personas en cuanto a la importancia de tener un seguro de salud, ya que la alta demanda de atención médica y menos profesionales del área de salud durante la pandemia, influyeron en que los servicios de salud de rutina sean interrumpidos para cubrir los casos de COVID, las personas sintieron preocupación por su salud y por la de sus familiares. Es por ello que se realizó este estudio de mercado para determinar los distintos perfiles de clientes de seguros de salud privados prepagados a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los afiliados de los distintos distritos zonales (La Delicia, Eugenio Espejo, Eloy Alfaro, Quitumbe, Los chillos, Tumbaco, Manuela Sáenz y Calderón) del Distrito Metropolitano de Quito, los cuales se dividieron en 3 rangos de edades con sus respectivas características, para establecer estrategias enfocadas en cada uno de ellos, de tal manera que mejore la atención, la experiencia y la satisfacción que ofrecen estas empresas.

*Palabras clave:* seguros privados, perfil del asegurado, comportamiento consumidor.

### **Abstract**

In recent years, private health insurance clients have evolved in terms of their needs, identifying changes in their behavior in order to generate strategies that have an impact on the purchase decision and satisfaction with the service provided. As for health insurance companies, they have changed in the care and service plans they offer. Consequently, the COVID-19 pandemic has changed people's way of thinking about the importance of having health insurance, since the high demand for medical care and fewer health professionals during the pandemic, influenced routine health services to be interrupted to cover COVID cases, people were concerned about their health and that of their family members. This is why this market study was conducted to determine the different profiles of private prepaid health insurance clients based on the data obtained from the surveys conducted with members in the different zonal districts (La Delicia, Eugenio Espejo, Eloy Alfaro, Quitumbe, Los chillos, Tumbaco, Manuela Saenz y Calderón) of the Metropolitan District of Quito, which were divided into 3 age ranges with their respective characteristics, in order to establish strategies focused on each of them, so as to improve the attention, experience and satisfaction offered by these companies.

*Key words:* private insurance, policyholder profile, consumer behavior.