

Maestría en
Gestión Integral de Seguros

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de
Magíster en Gestión Integral de Seguros**

AUTORES:

Carla Roberta Batson Sánchez
Kerly Katusca Elizalde Lima
Consuelo del Carmen González Guerra
Bryan Mizael Lozada Pérez
Jessica Carolina Martínez Ayala
Ritha Lorena Mora Terreros
Ana Lucia Niveló Guiracocha
Andrea Lucila Torres Martínez

**Diseño de un Producto de Seguros de Accidentes Personales con Asistencia Médica para
Distribución Masiva a Través la Cooperativa 29 De Octubre**

Quito, Enero 2026

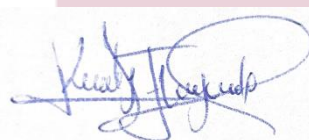
Certificación de autoría

Nosotros, **Carla Roberta Batson Sánchez, Kerly Katiusca Elizalde Lima, Consuelo del Carmen González Guerra, Bryan Mizaél Lozada Pérez, Jessica Carolina Martínez Ayala, Ritha Lorena Mora Terreros, Ana Lucía Niveló Guiracocha, Andrea Lucila Torres Martínez**, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

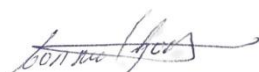
Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



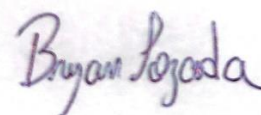
Carla Roberta Batson Sánchez



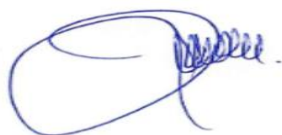
Kerly Katiusca Elizalde Lima



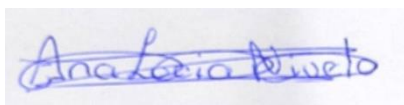
Consuelo del Carmen González Guerra



Bryan Mizaél Lozada Pérez



Jessica Carolina Martínez Ayala

Ritha Lorena Mora Terreros

Ana Lucia Niveló Guiracocha

Andrea Lucila Torres Martínez

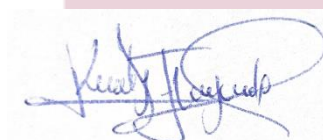
Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Nosotros **Carla Roberta Batson Sánchez, Kerly Katiusca Elizalde Lima, Consuelo del Carmen González Guerra, Bryan Mizaél Lozada Pérez, Jessica Carolina Martínez Ayala, Ritha Lorena Mora Terreros, Ana Lucia Niveló Guiracocha, Andrea Lucila Torres Martínez**, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado ***Diseño de un Producto de Seguros de Accidentes Personales con Asistencia Médica para Distribución Masiva a Través la Cooperativa 29 De Octubre***, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

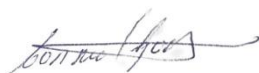
D. M. Quito, (Enero 2026)



Carla Roberta Batson Sánchez



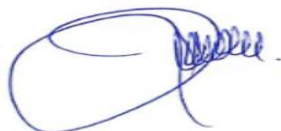
Kerly Katiusca Elizalde Lima



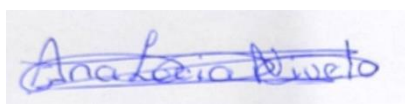
Consuelo del Carmen González Guerra



Bryan Mizaél Lozada Pérez



Jessica Carolina Martínez Ayala

Ritha Lorena Mora Terreros

Ana Lucia Niveló Guiracocha

Andrea Lucila Torres Martínez

Aprobación de dirección y coordinación del programa

Nosotros, **Esteban Arias Maune e Iván Vals Tejedo**, declaramos que los graduandos: **Carla Roberta Batson Sánchez, Kerly Katiusca Elizalde Lima, Consuelo del Carmen González Guerra, Bryan Mizael Lozada Pérez, Jessica Carolina Martínez Ayala, Ritha Lorena Mora Terreros, Ana Lucia Niveló Guiracocha, Andrea Lucila Torres Martínez** son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.



Director/a de la
Maestría en Gestión Integral en Seguros

Coordinador/a de la
Maestría en Gestión Integral en Seguros

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a cada una de nuestras familias, quienes son el motor y pilar de nuestras vidas. Gracias por su amor, paciencia y apoyo incondicional a lo largo de este proceso de crecimiento profesional, su confianza fue un estímulo para el cumplimiento de esta meta.

Quiero dedicar el presente proyecto a mi esposo Jhon Sánchez, a mi hijo Esteban Sánchez y a mi ángel desde el cielo Mateo Sánchez, quienes me motivaron a seguir adelante con este proyecto y han sido mi mayor apoyo y fortaleza durante todo este proceso. Gracias por su paciencia, apoyo incondicional y por los ánimos constantes que, en el transcurso de este año, que me dieron para seguir adelante incluso en los momentos más exigentes personales y laborales, su amor, comprensión y confianza fueron fundamentales para la culminación de esta meta profesional.

Ritha Lorena Mora Terreros



Mi dedicatoria para mis padres y hermanos, por ser el pilar quienes han apoyado cada uno de mis sueños donde siempre encuentro fuerza y amor.

A mi hijo Martín Emiliano, que es la luz de mis ojos y cuya sonrisa ilumina mis días y me inspira a seguir adelante con esperanza y determinación.

A mis compañeros de proyecto, por caminar juntos en este proceso, por las horas compartidas, las ideas que se convirtieron en logros y, sobre todo, por demostrar que el trabajo en equipo no solo construye resultados, sino también en aprendizajes que perduran.

Y sobre todo a Dios, por darme la fortaleza sabiduría y guía constante, por mostrarme el camino para culminar esta maestría y una meta más cumplida.

Jessica Carolina Martínez Ayala



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los docentes y tutores de esta maestría que a lo largo de este camino nos compartieron generosamente sus conocimientos y experiencia. Su profesionalismo y compromiso han sido pilares muy importantes en el desarrollo de este proyecto.

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

RESUMEN

El presente proyecto diseña un producto de microseguro de Accidentes Personales más asistencia Médica para los socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre. El proyecto responde a la necesidad del mercado ecuatoriano de acceder a seguros privados básicas que proteja a los ecuatorianos ante eventos inesperados con el fin de cuidar la situación financiera del asegurado y su familia. Ante la falta de insumos médicos públicos resulta necesario crear un producto de fácil acceso, bajo costo y con coberturas inmediatas a la que puedan acceder los socios equilibrando de esta manera la cobertura de riesgo con servicios de salud preventivos. La metodología integró tres fases: el análisis del mercado y la competencia, el diseño técnico del producto con la respectiva tarificación y diseño de coberturas, además de una estrategia comercial de marketing, distribución y crecimiento. Finalmente, se busca evaluar la viabilidad financiera del proyecto a través de un análisis de pérdidas y ganancias basada en proyección del 2026 al 2028, con los cual se demostró que el producto es financieramente viable, técnicamente suficiente y operativamente sostenible.

Palabras Claves: Microseguros, Accidentes Personales, Asistencia Médica, Inclusión Financiera, Cooperativismo.

ABSTRACT

This project designs a microinsurance product for Personal Accidents plus Medical Assistance for the members and clients of the 29 de Octubre Savings and Credit Cooperative. The project addresses the Ecuadorian market's need for basic private insurance that protects Ecuadorians against unexpected events, safeguarding the financial well-being of the insured and their families. Given the lack of public medical resources, it is necessary to create an easily accessible, low-cost product with immediate coverage that members can access, thus balancing risk coverage with preventive health services. The methodology integrated three phases: market and competitor analysis, technical product design including pricing and coverage design, and a commercial strategy for marketing, distribution, and growth. Finally, the project's financial viability was evaluated through a profit and loss analysis based on projections from 2026 to 2028, demonstrating that the product is financially viable, technically sufficient, and operationally sustainable.

Keywords: Microinsurance, Personal Accidents, Medical Assistance, Financial Inclusion, Cooperativism.

Índice de Contenido

Acuerdo de confidencialidad	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I:	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
1.3. IMPORTANCIA DEL PROYECTO	4
1.4. DEFINICIÓN DEL PROYECTO	5
1.5. OBJETIVOS	7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
CAPITULO II	8
2. MARCO TEORICO	8
2.1. Compañías de Seguros y Reaseguros en Ecuador	8
2.2. Marco Histórico Jurídico	8
2.3. Evolución y Situación Actual del Seguro en Ecuador	9
2.4. Importancia de la actividad Aseguradora en el Ecuador	10
2.5. Clasificación de las Compañías de Seguros	11
2.5.1. <i>Por Ramo</i>	11
2.5.2. <i>Por Tipo de Riesgo</i>	11
2.6. Microseguros en el Ecuador	12
2.7. Cooperativismo en el Ecuador	13
2.7.1. <i>Antecedentes</i>	13
2.7.2. <i>Historia del Mercado Cooperativista</i>	14
2.7.3. <i>Consolidación y Crecimiento</i>	16
2.7.4. <i>Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	17
2.7.5. <i>Relación Comercial entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Aseguradoras</i>	19
2.8. Cooperativa 29 de Octubre	22
2.8.1. <i>Misión, visión, valores</i>	22
2.8.2. <i>Actividades, marcas, productos y servicios</i>	23

2.8.3.	<i>Ubicación de la sede.....</i>	23
2.8.4.	<i>Ubicación de las operaciones</i>	23
2.8.5.	<i>Propiedad y forma jurídica</i>	23
2.8.6.	<i>Tamaño de la organización</i>	24
2.8.7.	<i>Información sobre empleados y otros trabajadores.....</i>	24
2.8.8.	<i>Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto</i>	24
2.8.9.	<i>Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa</i>	24
2.8.10.	<i>Modelo de negocio</i>	25
2.8.11.	<i>Grupos de interés internos y externos.....</i>	25
CAPITULO III.....		26
3.	METODOLOGÍA	26
3.1.	Fase de Diagnostico	27
3.2.	Propuesta	27
3.3.	Evaluación	28
CAPITULO IV		29
4.	ANÁLISIS DEL MERCADO	29
4.1.	Situación Actual del Mercado Asegurador Ecuatoriano	29
4.2.	Oferta de Seguros de Asistencia Médica	31
4.2.1.	<i>Bupa Ecuador.....</i>	31
4.2.2.	<i>BMI del Ecuador</i>	33
4.2.3.	<i>Latina Seguros.....</i>	34
4.3.	Oferta de Seguros de Accidentes Personales	34
4.3.1.	<i>Seguros del Pichincha</i>	34
4.3.2.	<i>CHUBB Seguros Ecuador.....</i>	35
4.3.3.	<i>Latina Seguros.....</i>	36
4.4.	Competencia de Productos de Asistencia Médica y/o Accidentes Personales distribuidos a través del Sector Cooperativista	37
4.4.1.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui</i>	38
4.4.2.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.....</i>	40
4.4.3.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre</i>	42
CAPITULO V		44

5. DESARROLLO DEL PRODUCTO	44
5.1. Características del diseño del producto	44
5.1.1. Necesidades Del Cliente.....	44
5.1.2. Condiciones del Mercado	45
5.1.2. Propuesta de Valor	45
5.2. Diseño del Producto.....	46
5.2.1. Descripción general del producto.....	46
5.2.2. Coberturas.....	47
5.2.3. Condiciones Generales.....	49
5.2.4. Exclusiones	54
5.2.5. Clausulas.....	55
5.3. Tarificación del Producto.....	58
5.3.1. Costo De Riesgo.....	58
5.3.2. Costos de Administración, Adquisición y Operativos	60
5.3.3. Prima comercial	61
5.4. Estrategia de Marketing	63
5.4.1. Posicionar el producto en el mercado	63
5.4.2. Segmentación.....	63
5.4.3. Estrategias de activación inicial	64
5.4.4. Mensajes comerciales	64
5.4.5. Fidelización de Socios	65
5.4.6. Control de KPIs.....	65
5.5. Estrategia de Distribución	65
5.5.1. Canal de Distribución.....	65
5.5.2. Puntos de Contacto	66
5.5.3. Red de Oficinas (Canal Presencial)	66
5.5.4. Plataforma Digital (App y Web Banking)	66
5.5.5. Call Center (Telemercadeo)	67
5.5.6. Fuerza comercial de la cooperativa	67
5.5.7. Ventajas del canal cooperativo	67
5.5.8. Relación de Confianza con el Socio.....	68

5.5.9.	<i>Amplía Cobertura Geográfica</i>	68
5.5.10.	<i>Base de Datos Consolidados</i>	68
5.6.	Proceso de Venta del Microseguro	68
5.6.1.	<i>Modelo de Venta (venta cruzada)</i>	68
5.6.2.	<i>Flujo del proceso de venta</i>	69
5.6.3.	<i>Gestión de reclamos de coberturas</i>	70
5.7.	Estrategias de Crecimiento	71
5.7.1.	Estrategia de Liderazgo en Costos	71
5.7.2.	Estrategia de Diferenciación	72
5.7.3.	Estrategia de Enfoque en la Cooperativa	72
CAPITULO VI		73
6.	ANÁLISIS FINANCIERO	73
6.1.	Evaluación del Estado de Pérdidas y Ganancias (PYG)	73
6.1.1.	<i>Introducción al análisis financiero</i>	73
6.1.2.	<i>Análisis de los ingresos técnicos</i>	73
6.1.3.	<i>Análisis de la siniestralidad</i>	74
6.1.4.	<i>Análisis de comisiones y costos de adquisición</i>	75
6.1.5.	<i>Análisis de gastos administrativos y operativos</i>	75
6.1.6.	<i>Resultado técnico del negocio</i>	76
6.1.7.	<i>Margen contribución y utilidad técnica</i>	76
6.1.8.	<i>Evaluación de sostenibilidad y riesgo financiero</i>	77
6.1.9.	<i>Conclusión del análisis financiero</i>	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		80
Bibliografía		81

Índice de Tablas

Tabla 1 Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador	17
Tabla 2 Comparación: Seguros Obligatorios vs. Voluntarios en COAC.....	22
Tabla 3 Seguro de Asistencia Médica - Bupa.....	32
Tabla 4 Seguro de Asistencia Médica - BMI.....	33
Tabla 5 Seguro de Asistencia Médica - Latina Seguros	34
Tabla 6 Seguro de Accidentes Personales - Seguros del Pichincha.....	35
Tabla 7 Seguros de Accidentes Personales - Chubb Seguros Ecuador.....	36
Tabla 8 Seguro de Accidentes Personales - Latina Seguros.....	37
Tabla 9 Seguro Médico - COAC Atuntaqui	39
Tabla 10 Seguro Médico - CPN.....	41
Tabla 11 Seguro de Asistencia Médica - COAC 9 de Octubre	43
Tabla 12 Coberturas para desmembración	48
Tabla 13 Planes de contratación	58
Tabla 14 Costos por cobertura	59
Tabla 15 Prima de Riesgo del Producto.....	60
Tabla 16 Costos de Administración, Operativos y Adquisición.....	61
Tabla 17 Prima Comercial del producto	62
Tabla 18 Siniestralidad Aseguradoras Ecuador 2024-2025.....	74
Tabla 19 Estado de Pérdidas y Ganancias - Proyectado a 3 años.....	78

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Metodología de Investigación.....	26
Ilustración 2 Ranking Compañías de Seguros en Ecuador a Septiembre 2025.....	31
Ilustración 3 Ranking Compañías de Seguros de Ecuador - Marzo 2025.....	77

CAPITULO I:

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema de salud ecuatoriana se caracteriza por un sistema mixto, público y privado. El sistema público integra a las instituciones del Ministerio de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (que incluye al Seguro Social Campesino, el de Fuerzas Armadas y el de la Policía Nacional) y los servicios de salud municipales (Grupo FARO, 2021). Mientras que el sistema privado está conformado por entidades con y sin fines de lucro como hospitales, clínica, consultorios, empresas de seguros de salud y medicina prepagada.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula un índice de Cobertura Universal de Servicios de Salud (UHC) que mide el acceso a los servicios de salud sin que tengas que pagar por ellos, y que de acuerdo al último índice obtenido en el año 2021, Ecuador tiene un puntuación de 77 sobre 100 puntos, dos puntos menos en comparación al año 2019 en el cual obtuvo una puntuación de 79, lo que significa que aproximadamente, uno de cada cinco ecuatorianos no tienen acceso a servicios de salud básicos (OMS, 2024).

No obstante, pese a existir un índice de cobertura del 77%, existe una brecha significativa en el acceso a los servicios de salud dependiendo del nivel socioeconómico en el que se encuentren. Según la última Encuesta de Condiciones de Vida realizada en el 2014 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el 34.1% de la población del quintil más rico no contaba con ningún tipo de seguro a diferencia del quintil más pobre de

la población, el cual el 76,7% de la población no posee ningún seguro, es decir que, tres de cada cuatro personas más pobres en el Ecuador enfrentan enfermedades, accidentes o emergencias médica sin ningún tipo de seguro que les garantice acceder a los servicios de salud (Guerra, 2025).

Esta brecha de accesos sumada a la crisis sanitaria que cursa actualmente el país debido a los recortes presupuestarios del sistema de salud pública que para el 2025 cayó a 2.798 millones de dólares respecto al presupuesto del 2024 de 2.959 millones de dólares. Dichos recortes impacta directamente en la construcción, ampliación o repotenciación de hospitales y subcentros de salud, escases de medicamentos e insumos médicos, retrasos en el agendamiento de citas médicas, falta de atenciones por recorte en las derivaciones con clínicas privadas y la insatisfacción total de la población ecuatoriana (Leon, 27).

En Ecuador a diferencia de otros países de Latinoamérica la cultura de seguros privados no está completamente instaurada, es decir, que los ecuatorianos no se aseguran o prevén ante la ocurrencia de un evento futuro e incierto que pueda afectar su situación financiera o la de su familia.

Sin embargo, todas las personas están expuestas a los mismos riesgos, tales como: muerte, enfermedades, accidentes, pérdidas patrimoniales causadas por robo o incendio; siendo más vulnerables las familias de bajos recursos económicos, por dos razones: la primera es por la dificultad para generar ingresos razonables que contribuyan a prevenir desastres futuros y la segunda es la probabilidad de que ocurran desgracias físicas o económicas que ellos no puedan cubrir (Osorio Gavilanes & Zambrano León, 2012).

En este sentido, dado que el sistema de salud pública cursa una etapa desestabilizante y debido a que no toda la población cuenta con los recursos económicos para acceder a clínicas u hospitales privados o pagar seguros de asistencia médica o medicina prepagada por sus altos costos, resulta necesario fomentar un esquema de protección para las familias ecuatorianas que sea social y económicamente adaptado a las necesidades de la población, mediante la oferta de servicios de seguros asequibles y simplificados, que promueva la inclusión de la población de bajos ingresos frente a la materialización de eventos que pongan en riesgos su vida, esto a través de la comercialización masiva de un producto de accidentes personales con asistencia médica de bajo costo, denominados microseguros, y que a partir de abril de 2024 se encuentran normados mediante la Resolución JPRF-S-2024-0106 (Junta de Política y Regulación Financiera, 2024).

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En la realidad de Ecuador, miles de personas están expuestos diariamente a sufrir accidentes sin contar con una protección adecuada, especialmente trabajadores independientes, comerciantes formales e informales, agricultores, emprendedores, entre otros. Muchos de ellos no tienen acceso a seguros privados ni a una atención médica oportuna, lo que agrava su situación económica y familiar generando un impacto no previsto.

Este proyecto está enfocado en satisfacer las necesidades y diseñar un producto de seguros accesible, útil y fácil de contratar, que brinde cobertura ante accidentes

personales y asistencia médica inmediata. La idea es aprovechar la confianza que las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado conseguir en el país, donde se distribuirá este seguro de forma masiva, llegando incluso a zonas rurales y comunidades donde la oferta tradicional de seguros no tiene gran presencia.

Al conocer las necesidades existentes en el ramo de seguros de salud en el Ecuador se ha considerado realizar este proyecto que permite satisfacer dichas necesidades. El planteamiento de este proyecto tiene una gran relevancia en el sistema ecuatoriano actual, debido a que la globalización en la que estamos hoy inmersos ha generado nuevas necesidades y maneras de poder lidiar con ellas. Establecer un enfoque especializado en el sector de salud en el país nos permite tener un sistema más productivo y especializado, con lo que podemos solventar las amenazas que se puedan dar.

1.3. IMPORTANCIA DEL PROYECTO

El presente proyecto se enfoca en el alto valor estratégico y social para el país:

- **Demanda potencial no atendida:** Un alto porcentaje de clientes de instituciones financieras no cuentan con seguros personales (diferentes al seguro de desgravamen que ampara a las instituciones financieras), pero sí tienen acceso regular a productos bancarios, lo que abre una vía efectiva de distribución.
- **Promueve la inclusión aseguradora masivamente:** Al ofrecer un seguro de bajo costo y de servicio complementario a los productos financieros, se proyecta la

ampliación de la cobertura a sectores históricamente excluidos del sistema asegurador.

- **Ampara la situación económica de las familias ecuatorianas:** Una atención médica inmediata y una indemnización por accidente pueden marcar la diferencia entre la recuperación y el endeudamiento.
- **Impulsa la expansión e innovación en el sector asegurador:** La aseguradora al vincularse con instituciones financieras y sus canales digitales, promueve la modernización en la forma de distribuir seguros en Ecuador.
- **Fomentar la cultura de prevención:** Este proyecto promueve la protección del bienestar de las personas, con la intención de impulsar la prevención temprana ante un futuro incierto.

1.4. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un producto de seguros de accidentes personales con asistencia médica, orientado a la distribución masiva mediante Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre. La propuesta busca responder a las nuevas tendencias del mercado asegurador, en las que la inclusión, la accesibilidad y la rapidez en la contratación de coberturas constituyen factores determinantes para el crecimiento del sector.

El proyecto parte de la identificación de una oportunidad de negocio en el segmento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la cual, muchos de sus clientes o socios

cooperados actualmente no cuentan con un seguro que los proteja ante accidentes. A través de este vínculo, se plantea una estrategia de distribución masiva que permita ofrecer un producto simple, de bajo costo y fácil contratación, apalancado en los canales digitales y presenciales de las mismas.

El diseño del producto contemplará los aspectos técnicos, operativos y legales que exige la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, garantizando su viabilidad y sostenibilidad. Se incluirán coberturas de muerte accidental, incapacidad total y permanente y desmembración por accidente, gastos médicos por accidente, complementada con asistencia médica inmediata, estructuradas bajo principios de análisis del mercado, de gestión del riesgo y de servicio al cliente.

Así mismo, se desarrollará un modelo de distribución y gestión comercial en conjunto con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, considerando la capacitación del personal, los mecanismos de emisión y cobro, la comunicación y atención al cliente y las estrategias de fidelización.

En definitiva, este proyecto pretende integrar la innovación en productos y canales de distribución, fortaleciendo la cultura de aseguramiento en el país, y contribuyendo al acceso de la población a servicios financieros y de protección personal, alineados con los principios de inclusión y sostenibilidad del mercado asegurador ecuatoriano y los objetivos de desarrollo sostenible.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un producto de accidentes personales con asistencia médica a través de la distribución masiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, con el fin mejorar el acceso a los servicios de salud y fomentar la cultura de seguros en el mercado ecuatoriano.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar las ofertas de seguros de accidentes personales y asistencia médica disponibles en el mercado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito para identificar las coberturas y precios que ofrece la competencia.
- Establecer las coberturas, términos y condiciones del seguro de accidentes personales más asistencia médica en base a las necesidades principales del mercado.
- Diseñar un sistema de distribución eficiente con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, definiendo procesos de venta, emisiones, servicio post-venta y atención al cliente.
- Realizar una adecuada tarificación en base a tasas referenciales del mercado asegurado que garantice la rentabilidad financiera tanto para la aseguradora como para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre.
- Evaluar la viabilidad financiera del proyecto a través de proyecciones a mediano plazo con el fin de analizar la rentabilidad de la aseguradora.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Compañías de Seguros y Reaseguros en Ecuador

Las compañías aseguradoras en Ecuador son sociedades anónimas constituidas en el país y reguladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS). Su objeto principal es asumir directa o indirectamente riesgos, aceptarlos o cederlos, en base al cobro de primas. Las compañías de reaseguros son compañías anónimas constituidas en el territorio nacional cuyo objetivo es otorgar coberturas a una o más empresas de seguros por los riesgos que éstas hayan asumido, así como realizar operaciones de retrocesión (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

2.2. Marco Histórico Jurídico

Los seguros en el Ecuador surgen ante la necesidad de proteger bienes y personas frente a riesgos relacionados con el comercio y el transporte marítimo, siendo las primeras aseguradoras que operaron en el Ecuador empresas extranjeras que no estaban sujetas a ninguna regulación clara.

En 1909, el Gobierno Nacional establece mediante Decreto Supremo una normativa para regular las actividades de las compañías extranjeras que realizaban sus actividades comerciales en Ecuador.

En 1937 se decretó la Ley sobre Inspección y Control de Seguros por el Estado, la cual recopilaba las demás normas establecidas años atrás por sucursales extranjeras y de las primeras aseguradoras nacionales. Para 1943, inicia sus actividades Seguros La Unión,

primera aseguradora de origen totalmente ecuatoriana, pionera en los seguros de automóviles y fianzas la cual continúa operando hasta la actualidad (Izguirre Olmedo, 2019).

Entre mediados y finales del siglo XX, el mercado asegurador ecuatoriano se expande incorporando nuevos tipos de seguros de personas (accidentes y salud), seguros patrimoniales y de responsabilidad civil.

Actualmente la actividad aseguradora se rige por cumplimiento de un marco normativo integral que incluye La Ley de Defensa del Consumidor, la Ley General de Seguros, la Ley Orgánica de Salud, la Ley que Regula a las Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Médica así como las Normas de Control Sanitario.

2.3. Evolución y Situación Actual del Seguro en Ecuador

En las últimas décadas, el sector asegurador ecuatoriano ha mostrado un crecimiento notable, operando actualmente 26 compañías aseguradoras entre los ramos generales y de vida, cuyas primas netas retenidas, ascendieron a 1'514.697.367 hasta noviembre del 2025 (Superintendencia de Compañías V. y., 2025).

Considerando la Prima Neta Emitida y el Market Share del sector, las cinco primeras posiciones corresponden a Seguros del Pichincha S.A. seguido por CHUBB, Equisuiza, Hispana de Seguros y Aseguradora del Sur.

La solidez financiera de las empresas de seguros se refleja en las calificaciones otorgadas por firmas calificadoras de riesgo autorizadas por la SCVS, cuya escala va desde AAA, para aseguradoras con situación financiera muy fuerte, hasta E, que corresponde a entidades con problemas graves de solvencia y liquidez. EL 73% de las compañías

aseguradoras en Ecuador mantienen calificación AAA, es decir presentan una muy baja probabilidad de riesgo (Superintendencia de Compañías V. y., 2025).

De las 26 compañías aseguradoras que operan en Ecuador, 22 ofertan seguros de accidentes personales, 1 exclusivamente de asistencia médica y 10 ofertan ambos tipos. Cabe resaltar que adicionalmente existen 21 compañías de medicina prepagada que también ofertan seguros de asistencia médica y que aunque no forman parte del mercado asegurador, cumplen un rol complementario al ofertar planes que permiten a los afiliados acceder a servicios de salud a cambio del pago de cuotas periódicas.

2.4. Importancia de la actividad Aseguradora en el Ecuador

La actividad aseguradora en el Ecuador es importante para su economía, no solo por ofertar protección financiera, sino también por impulsar la inversión y el ahorro, generar empleo y contribuir al crecimiento del PIB.

Esta contribución se refleja en las primas netas emitidas, que representan recursos que circulan en la economía y se pueden reinvertir en proyectos productivos, infraestructura y desarrollo financiero.

Adicionalmente, desempeña un papel fundamental en el bienestar social del país, fomenta el bienestar de todos los grupos de población incluyendo a grupos vulnerables y de bajos recursos económicos (MAPFRE, 2026).

2.5. Clasificación de las Compañías de Seguros

2.5.1. *Por Ramo*

La Ley General de Seguros clasifica a las empresas de seguros en seguros generales o seguros de vida. Siendo las primeras aquellas que brindan cobertura a pérdidas o daños de la salud y patrimonio e incluyen también los riesgos de fianza o garantías; y las de vida, que garantizan dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica, ante la supervivencia o fallecimiento del asegurado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

2.5.2. *Por Tipo de Riesgo*

Seguros de Daños

Los seguros de daños tienen como objetivo reparar la pérdidas ocasionados en el patrimonio asegurado a causa de un siniestro, siendo elementos esenciales el interés asegurable y el principio indemnizatorio (MAPFRE, 2025).

Dentro de los seguros de daños se encuentran incendio y líneas aliadas, lucro cesante, vehículos, transporte, marítimo, aviación, robo, dinero y valores, agropecuario, riesgos técnicos, responsabilidad civil, fidelidad, fianzas, crédito, bancos, multirriesgo y riesgos especiales (Ecuador J. B., 2012).

Seguros de Personas

El objeto asegurado en este tipo de seguros es la persona humana en el que el pago de la prestación depende de su existencia, salud o integridad física. El pago de la indemnización no guarda relación con el valor del daño producido salvo en casos específicos como prestaciones sanitarias por accidente o enfermedad. En esta clasificación

se encuentran los seguros de vida, asistencia médica y los de accidentes personales (MAPFRE, 2025).

Seguros de Asistencia Médica

Son aquellos que brindan cobertura a los servicios médicos ambulatorios u hospitalarios dentro de las especialidades y bajo los límites estipulados en la póliza originados por enfermedad o accidentes.

Seguros de Accidentes Personales

Su objetivo es indemnizar en caso de muerte o incapacidad del asegurado a consecuencia de accidentes previstos en la póliza. Puede incluir accidentes de trabajo, entre otros.

Seguros de Vida

Su cobertura se hace depender del fallecimiento o supervivencia del asegurado en una época determinada. Sus dos principales modalidades son en caso de muerte (el beneficiario recibirá el capital estipulado ante el fallecimiento del asegurado) y en caso de vida (el beneficiario percibirá el capital si el asegurado vive en una fecha determinada).

2.6. Microseguros en el Ecuador

Adicionalmente al mercado de seguros tradicionales, está el de seguros masivos o micro seguros, los cuales son productos dirigidos a la población de bajos ingresos que tienen acceso limitado a seguros tradicionales, los cuales son simplificados de fácil utilización y precio accesible, que tienen como finalidad brindar protección financiera frente a riesgos a cambio del pago de una prima (Junta de Política y Regulación Financiera, 2024).

Hasta 2024 no existía una normativa específica para este segmento, por lo que las aseguradoras no estaban obligadas a reportar estos productos como una categoría independiente, por lo que no se dispone de estadísticas oficiales. Los ramos más frecuentemente ofertados corresponden a vida colectiva, salud básica y accidentes personales. Su mercado es reducido, por lo que presenta un alto potencial de crecimiento, considerando el elevado nivel de informalidad laboral en el país y las brechas de protección que persisten en amplios sectores de la población (Pichincha, 2025).

Una de las principales oportunidades es establecer alianzas con cooperativas, que funcionan como canales de distribución efectivos, dada su cercanía con comunidades poco incluidas o segmentos vulnerables.

Actualmente, algunas compañías que están ofreciendo micro seguros para cooperativas son Privilegio Seguros Médicos, Medicompanies y Confiamed, contribuyendo a ampliar el mercado de seguros masivos y la inclusión social en el país (Octubre C. 9., 2026).

2.7. Cooperativismo en el Ecuador

2.7.1. Antecedentes

El origen de las cooperativas en Ecuador se vincula con prácticas comunitarias ancestrales y se consolida en las primeras décadas del siglo XX, cuando surgen organizaciones de ayuda mutua y gremiales inspiradas en modelos europeos. La primera ley que las reguló se promulgó en 1937; sin embargo, su crecimiento más significativo ocurrió posteriormente, impulsado por el Estado, la Iglesia y diversas ONG a partir de los

años sesenta, con la creación de la Dirección Nacional de Cooperativas y la promulgación de una segunda ley en 1966. (Miño, 2013)

2.7.2. *Historia del Mercado Cooperativista*

Primeros pasos (finales del siglo XIX - principios del siglo XX)

- **Prácticas ancestrales:** Las raíces del cooperativismo ecuatoriano se encuentran en dinámicas comunitarias como las mingas y la unidad social. (Miño, 2013)
- **Organizaciones de ayuda mutua:** A finales del siglo XIX, en ciudades como Quito y Guayaquil, aparecieron asociaciones de ayuda mutua y gremiales dirigidas a trabajadores y artesanos, entre ellas la Asistencia Social “Sociedad Protectora del Obrero” (1919). (Miño, 2013)
- **Influencia europea:** Los modelos cooperativos europeos comenzaron a tener mayor presencia a inicios del siglo XX, adaptándose a las necesidades locales. (Miño, 2013)
- **Expansión temprana:** La Confederación Obrera del Guayas (1905) promovió la creación de cajas de ahorro y cooperativas de consumo, marcando avances en los ámbitos agrario, de consumo y crédito. (Miño, 2013)

Marco legal y consolidación (1937-1960s)

- **Primera Ley de Cooperativas:** Fue promulgada el 30 de noviembre de 1937 bajo la presidencia de Alberto Enríquez Gallo, estableciendo un marco legal para la constitución de cooperativas. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)

- **Crecimiento inicial y desafíos:** En ese año existían apenas seis organizaciones, muchas de las cuales tuvieron una “vida efímera” debido a la falta de un marco institucional sólido y de conocimientos sobre principios cooperativos. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)
- **Impulso estatal y crecimiento:** El auge del sector cooperativo se dio a partir de los años sesenta, gracias al apoyo del Estado, la intervención de la Iglesia Católica y el trabajo de organizaciones no gubernamentales. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)

Desarrollo y expansión (1960s en adelante)

- **Creación de entidades clave:** En 1961 se fundó la Dirección Nacional de Cooperativas para tareas administrativas y de registro, y en 1963 nació la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)
- **Segunda Ley de Cooperativas:** En 1966, bajo el gobierno de Clemente Yeroivi Indaburu, se promulgó una segunda ley con recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que estableció bases para la participación estatal en la promoción del cooperativismo y el otorgamiento de préstamos. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)
- **Expansión significativa:** El sector experimentó un crecimiento notable, especialmente en las décadas de 1970 y 1980, con el aumento del número de cooperativas y socios. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)

El movimiento cooperativo en Ecuador, iniciado a finales del siglo XIX y principios del XX, se nutrió de ideales europeos de ayuda mutua y solidaridad. La Ley de Cooperativas de 1937 marcó el inicio de su formalización en el país. (Susetty Lorena Gómez García, 2018)

2.7.3. Consolidación y Crecimiento

A lo largo de las décadas, el movimiento cooperativo ecuatoriano experimentó un notable crecimiento y diversificación, extendiéndose más allá del ámbito agrícola hacia sectores como la vivienda (FECovi), el ahorro y crédito (FECOAC) y otras áreas de relevancia social. (Miño Grijalva, 2013)

Instituciones fundamentales, entre ellas el Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización (IERAC) y el Banco de Cooperativas del Ecuador, desempeñaron un papel decisivo en la promoción y fortalecimiento de las cooperativas, especialmente en zonas rurales y comunidades indígenas. Su aporte fue clave para impulsar procesos de transformación social y económica en el país. (Miño Grijalva, 2013)

En la actualidad, el sector cooperativo, bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se ha consolidado como una fuerza económica de gran impacto, contribuyendo de manera significativa a la inclusión financiera y al desarrollo social del Ecuador. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Las cooperativas de ahorro y crédito forman parte esencial de la economía popular y solidaria. Estas entidades se han convertido en actores relevantes dentro del sistema financiero y en el desarrollo comunitario, ofreciendo oportunidades a sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario convencional. (Miño Grijalva, 2013)

2.7.4. Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas poseen sus propias características, pero en términos generales mantienen particularidades según la clasificación establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Esta clasificación agrupa a las cooperativas en cinco segmentos siendo los más representativos los Segmento 1, Segmento 2 y Segmento 3, los cuales se clasificando de acuerdo con el tamaño de sus activos y su alcance operativo.

A partir de esta estructura, podemos destacar algunas de sus principales características:

Tabla 1

Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador^a

Características	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3
Tamaño	Grandes	Medianas	Pequeñas
Activos	Activos > USD 80 millones; algunas superan USD 2.000 millones.	Activos entre USD 20 y 80 millones.	Activos entre USD 1 y 20 millones.
Promedio de socios activos	Entre 500.000 y más de 1.500.000 socios por cooperativa	Entre 20.000 y 80.000 socios por cooperativa	Entre 1.000 y 15.000 socios por cooperativa
Grupos de interés involucrados	Socios, aseguradoras grandes, brokers internacionales, reguladores (SEPS, Superintendencia de Compañías).	Socios locales, aseguradoras nacionales, brokers regionales.	Socios comunitarios, aseguradoras pequeñas, reguladores locales.
Productos (actividades)	Intermediación financiera completa: ahorro, depósitos, créditos de consumo, vivienda, microcrédito, seguros, banca digital. COAC como: JEP, Cooprogreso, Mushuc Runa.	Créditos de consumo y productivos, ahorro, depósitos a plazo fijo, servicios básicos de transferencias. COAC como: Cámara de Comercio de Ambato Ltda. y - Padre Julián Lorente Ltda.	Productos básicos: ahorro, microcrédito, préstamos comunitarios, apoyo a pequeños productores. COAC como: 15 de Abril Ltda. y 23 de Julio

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

Ubicación	Principalmente en: Quito, Cuenca, Ambato, Guayaquil (dependiendo de la cooperativa).	Generalmente en capitales provinciales.	Por lo general en localidades rurales o cantones pequeños.
Cobertura de las operaciones	Colocación de agencias a nivel nacional y canales digitales.	Cobertura regional/provincial con colocación de agencias.	Cobertura local, limitada a comunidades específicas.
Propiedad y forma jurídica	Propiedad de socios, forma jurídica: cooperativa de ahorro y crédito regulada por SEPS.	Propiedad de socios, reguladas por SEPS.	Propiedad de socios, reguladas por SEPS.
Mercado/Nicho	Personas naturales, microempresarios, sectores populares y medios, comunidades rurales y urbanas.	Comerciantes, empleados, pequeños productores de la región.	Comunidades rurales, agricultores, pequeños negocios locales.
Información sobre empleados	Plantillas de 1.000–5.000 empleados.	Plantillas de 100–500 empleados.	Plantillas reducidas, 10–100 empleados.
Procesos claves	Captación masiva de depósitos, colocación de créditos, gestión de riesgos, innovación digital, educación financiera.	Captación regional, créditos de consumo/productivos, gestión administrativa, programas sociales locales.	Captación comunitaria, microcréditos, apoyo directo a socios, procesos simples y cercanos.
Principales cifras y ratios	Depósitos > USD 10.000 millones, cartera > USD 9.000 millones, morosidad ~4–5%.	Depósitos y cartera en crecimiento, morosidad controlada ~5–6%.	Depósitos y cartera reducidos, alta dependencia de socios locales, morosidad variable.
Modelo de negocio	Intermediación financiera solidaria con innovación tecnológica y alcance nacional.	Intermediación financiera regional con foco en microcrédito y consumo.	Intermediación comunitaria, fuerte vínculo social, sostenibilidad local.
Relación con aseguradoras y brokers	Alianzas estratégicas con aseguradoras nacionales e internacionales. Negocian directamente con brokers para ofrecer seguros colectivos y masivos.	Relación principalmente con aseguradoras nacionales y brokers locales. Acuerdos de distribución de seguros vinculados a créditos.	Relación limitada, usualmente con aseguradoras locales pequeñas. Pueden actuar como canal de seguros básicos a través de convenios simples.

Productos en correlación con seguros	• Seguros de vida vinculados a créditos. • Seguros de desgravamen. • Seguros de vehículos. • Seguros de salud complementarios. • Microseguros masivos (ej. accidentes, hospitalización).	• Seguros de desgravamen obligatorios en créditos. • Seguros de vida básicos. • Microseguros de salud o accidentes. • Seguros agrícolas/productivos en zonas rurales.	• Seguros de desgravamen en créditos pequeños. • Microseguros comunitarios (vida, accidentes). • Coberturas mínimas de salud o sepelio.

Nota. ^aSuperintendencia de Economía Popular y Solidaria (2026)

2.7.5. Relación Comercial entre las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Aseguradoras

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) en Ecuador mantienen una relación estratégica con las aseguradoras, sustentada en la necesidad de ofrecer productos financieros integrales que combinen ahorro, crédito y protección. Esta vinculación permite que los socios accedan a seguros de vida, salud, vehículos y microseguros asociados a créditos, garantizando tanto la estabilidad de las operaciones financieras como la seguridad de las familias. De esta manera, las aseguradoras amplían su cobertura en segmentos populares y las COAC fortalecen su propuesta de valor, consolidando un modelo de inclusión financiera sostenible (Asobanca, 2024).

Características de la integración

- **Canales de distribución:** Las COAC actúan como intermediarias en la colocación de seguros, especialmente microseguros y aquellos vinculados a créditos.

- **Protección de cartera:** Los seguros de desgravamen son obligatorios en operaciones crediticias, lo que asegura la recuperación de cartera en caso de fallecimiento del socio.
- **Inclusión financiera:** La alianza permite que sectores tradicionalmente excluidos accedan a seguros básicos, integrando ahorro, crédito y protección.

- **Beneficio mutuo:**

Para las aseguradoras: acceso a un mercado amplio y diversificado.

Para las COAC: fortalecimiento de la confianza de los socios y reducción del riesgo crediticio (Cooperativas en Ecuador, 2026).

- **Regulación:** Estas operaciones están supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Superintendencia de Bancos, lo que garantiza transparencia y estabilidad (Asobanca, 2024).

Actualmente, en el Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito han dejado de ser simples intermediarias financieras para convertirse en actores clave dentro del sistema económico popular y solidario. El presente proyecto busca fortalecer su portafolio comercial mediante la incorporación de productos asistenciales y de accidentes personales (Asamblea Nacional, 2011).

Dimensiones de integración

- **Seguros obligatorios:** La normativa vigente exige que las COAC incluyan seguros de desgravamen vinculados a operaciones de crédito, garantizando la cobertura en

caso de fallecimiento o incapacidad del socio deudor. Este requisito, regulado por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y supervisado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, asegura la estabilidad financiera de las entidades y la protección de sus socios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

- **Seguros voluntarios:** Paralelamente, las cooperativas han desarrollado productos voluntarios como seguros de vida, salud, asistencia médica, protección de cuotas agrícolas y coberturas frente a desempleo o incapacidad laboral. Estos servicios, ofrecidos por cooperativas como “29 de Octubre”, buscan mejorar la calidad de vida de los socios y sus familias, además de fortalecer la fidelización y competitividad frente a la banca tradicional (Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre”, 2022).

La coexistencia de seguros obligatorios y voluntarios convierte a las COAC en instituciones con una propuesta integral: cumplen con las exigencias regulatorias, pero también generan valor agregado al ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de sus socios. De esta manera, los seguros se consolidan como un elemento diferenciador estratégico, que refuerza la confianza, la sostenibilidad y la identidad cooperativa (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) (Petroecuador, 2021).

Tabla 2
Comparación entre Seguros Obligatorios vs. Voluntarios en las COAC^a

Tipo de seguro	Naturaleza	Tipos de Seguros	Objetivo
Obligatorio	Regulación estatal	Seguro de desgravamen	Garantizar pago de créditos en caso de fallecimiento o incapacidad del socio
Voluntario	Oferta comercial	Seguros de vida, salud, asistencia médica, accidentes personales	Mejorar bienestar del socio, fidelización y diferenciación frente a la banca

Nota. ^aSuperintendencia de Economía Popular y Solidaria (2026)

Para las cooperativas, esta relación con aseguradoras y los Asesores Productores de Seguros (APS) abre puertas a alianzas estratégicas que amplifican ingresos y expanden sus alcances. Para los socios, significa acceder a coberturas que de otra forma serían costosas, lo que refuerza el sentido de pertenencia y fidelidad hacia la institución.

En términos comerciales, los productos asistenciales y de seguros no se comercializan de manera aislada, sino que se integran como parte de un paquete financiero complementario (ejemplo: crédito + seguro de vida + asistencias). Esta estrategia impulsa la competitividad del sector cooperativo y fortalece la protección social.

2.8. Cooperativa 29 de Octubre

2.8.1. Misión, visión, valores

Misión: Siempre comprometidos en servir a nuestros socios, clientes y sus familias, generando la mejor experiencia (Cooperativa 29 de Octubre, 2025).

Visión: Ser reconocida a nivel nacional por su excelencia en el servicio personalizado (Cooperativa 29 de Octubre, 2025).

Valores: transparencia, compromiso, innovación y mejora continua, trabajo en equipo (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.2. Actividades, marcas, productos y servicios

Sus principales actividades se enfocan en la apertura de cuentas, colocación de créditos y las inversiones de activos y pasivos.

Productos y servicios: cuenta socio, cuenta cliente, cuenta angelitos, crédito de consumo, microcrédito, credifuerzas, credilisto, CrediOro, crédito de vivienda, plazo fijo, cuenta mundialista, cuenta cesantía 29, cuenta mejor futuro (COAC 29 Octubre, 2025)

2.8.3. Ubicación de la sede

Históricamente comenzó sus funciones en lo que el día de hoy conocemos como Agencia Brigada Patria en la ciudad de Latacunga, se trasladó a los pocos meses al sur de la ciudad de Quito, en la Cañaris y Mariscal Sucre donde funciono casi los 58 años de la Cooperativa hasta su ultimo y reciente traslado a sus nuevas instalaciones en la Av. Pradera y Republica, donde opera la Administración Central (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.4. Ubicación de las operaciones

Tiene 34 agencias a nivel nacional encontrándose en la mayoría de las provincias del Ecuador (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.5. Propiedad y forma jurídica

Al ser una Cooperativa se encuentra bajo la norma de la SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.6. Tamaño de la organización

La Cooperativa es una de las cooperativas más grandes a nivel nacional, estando entre las 5 más grandes país del Segmento 1 y con una calificación AA de Riesgo Crediticio (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.7. Información sobre empleados y otros trabajadores

La Organización cuenta al cierre de nómina del mes de octubre con 583 personas entre contratos indefinidos, emergentes y juveniles (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.8. Procesos claves relacionados con el objetivo propuesto

Si bien cada uno de los procesos es importante para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización se puede considerar como los pilares, o los procesos Core como los procesos relacionados a la Dirección Comercial y Dirección de Operaciones (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.9. Principales cifras, ratios y números que definen a la empresa

Tasa de crecimiento anual de los últimos dos años en divisa local USD. Todos los datos financieros están incluidos en el informe comprado.

- Ingresos por intereses netos -11,25%
- Ingreso neto por honorarios y comisiones 9,52%
- Ganancia operativa 98,93%
- Ganancia (Pérdida) Neta 69,36%
- Activos Totales Mas de USD 1500000.00
- Préstamos y anticipos a clientes 4,49%
- Depósitos de clientes 18,33%

- Tendencia De Los Activos Totales 10,78%
- Tendencia Ingresos por Intereses Netos -2,32%
- Relación Gastos operativos/Ingresos -6,97%
- Relación Préstamos/Depósitos -9,93%
- Relación Préstamos/Activos -5,31% (EMIS, 2025)
- Número de socios: 259.500 (29 DE OCTUBRE, 2023)

2.8.10. Modelo de negocio

El modelo de negocio es un modelo cooperativista en el cual se atare socio para que puedan invertir y gestionar créditos, con el dinero generado en estas transacciones se puede invertir en la misma cooperativa y en modelos beneficiarios para la comunidad (COAC 29 Octubre, 2025).

2.8.11. Grupos de interés internos y externos

- Internos: Socios, empleados, staff ejecutivo, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia
- Externos: Comunidades, Entes reguladores, proveedores de diversos productos y servicios, público en general (COAC 29 Octubre, 2025).

CAPITULO III

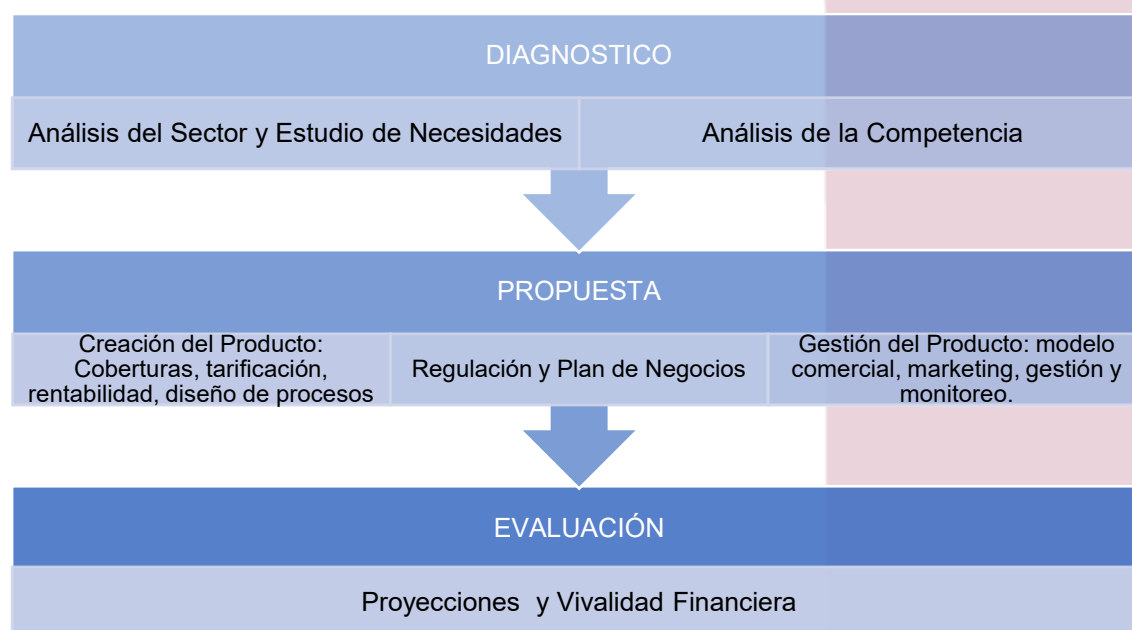
3. METODOLOGÍA

La metodología del presente trabajo es de tipo investigativa – exploratoria que combina distintas fases en las que se aplican un conjunto de métodos y técnicas de investigación que permitirá desarrollar el presente proyecto, la cual se adapta a la metodología aplicada por Acevedo et al. (2002).

Esta metodología se divide en tres fases: Diagnóstico, Propuesta y Evaluación, las cuales se describen en la siguiente figura:

Ilustración 1

Metodología de Investigación



Nota. Adaptado de la metodología de Acevedo et al. (2002)

3.1. Fase de Diagnostico

El objetivo de esta fase es recopilar información relevante del mercado de seguros en el Ecuador referente a los productos de asistencia médica y accidentes personales, con el fin de identificar las necesidades o falencias del mercado.

A través de información secundaria, en primera instancia se identificarán las aseguradoras que comercializan en el mercado los productos a los cuales están alineados nuestro proyecto, sus grupos objetivos, y canales de distribución. Esta información permitirá identificar nuestra principal competencia y enfocar nuestra propuesta a las necesidades actuales del mercado.

En segunda instancia, se identificará los productos comercializados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, sus coberturas y costos, con el fin de recopilar datos que permitirá mejorar la propuesta del presente proyecto, y competir en costos y valor agregado.

3.2. Propuesta

El objetivo de esta fase es crear el producto de seguro accidentes personales con asistencia médica en base a la información secundaria recopilada del mercado.

En esta fase se diseñará el producto, describiendo las coberturas, precios, costos y asistencias, además de analizar la viabilidad normativa y regulatoria.

Se describirán los procesos operacionales propios de la comercialización: venta y postventa, el cual incluye aspectos tecnológicos, marketing, suscripción y emisión, gestión de siniestros, y monitoreo.



3.3. Evaluación

El objetivo de esta fase identificar la viabilidad financiera del producto a mediano plazo a través de proyecciones de venta y costos promedio del mercado asegurador.

Esta fase permitirá definir la factibilidad del proyecto financieramente, y si la propuesta resulta ser económicamente rentable.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DEL MERCADO

4.1. Situación Actual del Mercado Asegurador Ecuatoriano

El mercado asegurador ecuatoriano muestra un crecimiento moderado y una concentración de demanda en ramos personales (salud y vida), lo que abre oportunidad para productos masivos asociados entre accidentes personales y asistencia médica.

A septiembre del 2025, el mercador asegurador ecuatoriano registró primas netas emitidas por un total de USD 1757 millones, lo que refleja un aumento respecto a septiembre del 2024 de 4,96% registrándose en dicho año USD 1674 millones. A marzo del 2025 el margen de contribución aumento un 29,5% hasta alcanzar los USD 137 millones, frente a los USD 106 millones del año anterior. Mientras que los costos de siniestro experimentaron una disminución del 7,5% llegando a los USD 145 millones respecto a los USD 157 millones del 2024 (Rankingslatam, 2025).

En términos de crecimiento de primas por tipo de seguro, los seguros de no vida tuvieron un crecimiento del 4,41% con un total de prima de USD 1195, mientras que los seguros de vida, la prima emitida alcanzó USD 561 millones un 6,13% respecto al 2025 (SCVS, 2025).

Dentro de los productos de vida, los seguros de vida colectiva aumentaron un 2,02% y el de vida individual disminuyó el 4,96%, al igual que el seguro de accidentes personales

que disminuyó un 2,58%, mientras que la cobertura de asistencia médica aumento un 6,05% (Rankingslatam, 2025).

La cuota de mercado en Ecuador se ha mantenido competitiva durante el 2025, considerando tanto las primas de vida y ramos generales, Seguros del Pichincha lidera el ranking se aseguradoras con mayor cuota de mercado al igual del 2024, con un porcentaje de participación del 11,5% en el 2025, seguido de Chubb con el 9,6%, Equisuiza Seguros con el 8,9%, Latina 7,48% e Hispana con el 7,41%, ocupando el ranking de las 5 compañías de seguros con mayor participación en el Ecuador a septiembre del 2025 (SCVS, 2025).

Tomando en consideración únicamente los seguros de vida, Pichincha lidera de igual manera el porcentaje de participación a septiembre del 2025 ocupando el 32,4% de la cuota de mercado, seguido de Chubb con un 12,7%, Equisuiza con el 9,9%, Hispana el 8,83% y finalmente Aseguradora del Sur con el 5,89%.

Ilustración 2

Ranking de Compañías de Seguros en Ecuador a Septiembre 2025^a



Nota. ^aSuperintendencia de Compañías Valores y Seguros (2025)

4.2. Oferta de Seguros de Asistencia Médica

4.2.1. Bupa Ecuador

Bupa Global Latinoamérica, es una empresa de seguros de salud internacional con presencia en 190 países y con más de 75 años de experiencia fundada en 1947. Bupa

proporciona seguros médicos privados internacionales, locales y de viajeros (Bupa Salud, 2026).

En el Ecuador, inicio sus operaciones en el año 2003 mediante planes cooperativos, y en el año 2007 la compañía se consolidó en el país como Bupa Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

Bupa comercializa seguros de salud nacional e internacional tanto para individuos y empresas. A través de su página web ofrece los siguientes planes en asistencia médica:

Tabla 3 Seguro de Asistencia Médica - Bupa

Seguros de Salud "Mi Bupa" ^a			
Coberturas máximas			
Descripción	Optima	Suprema	
Límite máximo por incapacidad	USD 55000	USD 125000	
Deducible	USD 100	USD 1000	
Maternidad	USD 2500	USD 3500	
Coberturas Ambulatorias y Hospitalarias			
Descripción	Base	Plus	Completa
Visitas a médicos y especialistas	USD 50 por consulta	USD 70 por consulta	USD 80 por consulta
Copago	10% Red cerrada	10% Red cerrada	10% Red cerrada o abierta
Medicamentos de marca por receta	30% Red abierta Cobertura al 70%	20% Red abierta Cobertura al 80%	Cobertura al 90%

Nota. ^aBupa Ecuador (2026)

4.2.2. BMI del Ecuador

BMI es una empresa multinacional de seguros de personas (vida y salud) de origen norteamericana fundada en 1973. Actualmente tiene presencia en más de 20 países entre América Latina y el Caribe (BMI Financial Group, 2026).

BMI del Ecuador Compañía de Seguros de VIDA S.A. comenzó sus operaciones en Ecuador en 1997 con enfoque de seguros de vida y salud.

A través de su página web BMI ofrece planes de Asistencia Médica con cobertura internacional, Seguros de Vida y planes de Medicina Prepagada. El seguro de asistencia médica denominado BMI Unique ofrece las siguientes coberturas:

Tabla 4

Seguro de Asistencia Médica - BMI

Seguro de Asistencia Médica "BMI Unique" ^a		
Coberturas máximas		
Descripción	Sigma	Innova
Límite Máximo por Incapacidad	USD 150.000	USD 120.000
Deducible	Desde USD 150	USD \$250
Hospitalario y Ambulatorio	Cobertura al 80%	Cobertura al 80%
Medicamentos	Cobertura al 80%	Cobertura al 80%
Maternidad	100% hasta USD 2.000	100% hasta USD 1.000
Trasplante de órganos	80% hasta USD \$75.000	Hasta el límite de cobertura

Nota. ^aBMI del Ecuador (2026)

4.2.3. Latina Seguros

Latina seguros una compañía de seguros con más de 100 años de trayectoria, fundada en 1938, siendo una de las compañías más antiguas y sólidas del país (Latina Seguros, 2025).

Latina Salud ofrece planes individuales, PYMES y Corporativos. Los productos de individuales de salud ofrecen coberturas para accidentes, enfermedades, maternidad y servicios complementarios.

Tabla 5

Seguro de Asistencia Médica - Latina Seguros

Descripción	Seguro de Salud Latina Salud ^a	
	Plan Gold	Plan Silver
Cobertura	USD 75.000	USD 50.000
Ambulatoria	80%	80%
Hospitalaria	90%	90%
Ambulatoria y Hospitalaria fuera de la Red	70%	70%
Maternidad	100% Hasta USD 2.500	100% Hasta USD 2.000
Trasplante de órganos	USD 37.500	USD 25.000

Nota. ^aLatina Salud (2026)

4.3. Oferta de Seguros de Accidentes Personales

4.3.1. Seguros del Pichincha

Seguros del Pichincha, una empresa ecuatoriana fundada en 1995 que nace de la necesidad que encontrar soluciones financieras que respalde a los clientes de Banco de

Pichincha. A lo largo de los años se ha especializado en el ramo de vida convirtiéndose en la empresa No. 1 del mercado (Seguros del Pichincha, 2025).

Actualmente comercializa seguros de personas y empresas, incursionando también en la venta digital a través del e-commerce. A través de su página web ofrece un seguro de Accidentes Personales llamado Amparo Plus:

Tabla 6

Seguro de Accidentes Personales - Seguros del Pichincha

Seguros de Accidentes Personales "Amparo Plus" ^a		
Coberturas:		
- Hospitalización diaria USD 50 hasta 30 días - Fallecimiento por accidente - Gastos médicos derivados de un accidente hasta \$5000		
Costos		
Plan A	Plan B	Plan C
Muerte accidental hasta USD 5000	Muerte accidental hasta USD 75000	Muerte accidental hasta USD 10000
\$12,99 mensuales	\$17,99 mensuales	\$24,99 mensuales
Distribución:		
- Digital - Corredores de Seguros		

Nota. ^aSeguros del Pichincha (2026)

4.3.2. CHUBB Seguros Ecuador

Chubb Seguros es una multinacional con operación en 54 países, fundada en 1792 a través de la comercialización de seguros marítimos, convirtiéndose en una empresa líder e innovadora en dicha industria (Chubb, 2025).

En el Ecuador Chubb opera desde el 2008, sin embargo en enero del 2016 ACE Limited adquirió Chubb Corporation unificando la compañía mundial en Ecuador a través de Chubb Seguros Ecuador S.A. (Chubb Seguros Ecuador, 2025).

Chubb Ecuador comercializa en sin número de seguros para empresas, personas y familias. A través de su página web ofrece un seguro de Accidentes Personales llamado “Seguro Amigo”:

Tabla 7

Seguros de Accidentes Personales - Chubb Seguros Ecuador

Seguros de Accidentes Personales “Seguro Amigos” ^a
Coberturas:
• Muerte accidental: USD 3500 • Costo de sepelio hasta \$400 • Asistencia Hospitalaria por accidente
Costos:
USD \$1,50 mensual
Distribución:
• A través de las agencias de Banco Guayaquil

Nota. ^aChubb Seguros Ecuador (2026)

4.3.3. Latina Seguros

Latina seguros actualmente comercializa seguros individuales, para empresas y fianzas. A través de su página web ofrece un seguro de Accidentes Personales con las siguientes coberturas:

Tabla 8
Seguro de Accidentes Personales - Latina Seguros

Seguros de Accidentes Personales Latina Seguros ^a
Coberturas:
• Muerte accidental • Invalidez Total • Gastos Médicos • Renta Diaria • Gastos de sepelio
Distribución:
• Digital • Corredores de Seguros

Nota. ^aLatina Seguros (2026)

4.4. Competencia de Productos de Asistencia Médica y/o Accidentes Personales distribuidos a través del Sector Cooperativista

En Ecuador, las compañías de Seguros han incluido dentro de su estrategia de distribución de seguros la comercialización a través de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs), la cual es una estrategia clave para aumentar su portafolio de ventas de seguros inclusivos y microseguros, con el fin de llegar a segmentos de bajos ingresos y mayor parte de la población, ofreciendo productos como seguros de asistencia médica, accidentes personales, vida, seguros agrícola y demás, alineamos a la normativa de Microseguros resuelta en el 2024 por la Junta de Política y Resolución Financiera.

Dado el objetivo del presente trabajo de crear un producto de accidentes personales más asistencia médica distribuido a través de la Cooperativa 29 de octubre es importante analizar el mercado actual, las coberturas y precios que ofrece la competencia, con el fin de ofrecer un producto acorde al mercado y a las necesidades del cliente.

4.4.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui fundada en 1962 en la ciudad de Atuntaqui, Provincia de Imbabura, actualmente con 11 Agencia alrededor de la sierra norte y Manta, con calificación de riesgo “AA+” y perteneciente al segmento 1 del Sistema de Economía Popular y Solidaria (Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui, 2026).

Alineados a ofrecer microseguros, en su página web se identifican seguros de salud y vida proporcionada por PRIVILEGIO SEGUROS MÉDICOS PREPAGADOS.

Privilegio Seguros Médicos es una empresa de medicina prepagada con 15 años de trayectoria en el mercado, especializada en la oferta de seguros masivos de asistencia médica. Actualmente también brinda cobertura ambulatoria a los socios de la Cooperativa Cotacachi, ofreciendo servicios accesibles y orientados al bienestar de sus afiliados (Privilegio Compañía de Seguros del Ecuador, 2026).

El producto que actualmente ofrecen a través de la Cooperativa Atuntaqui es un seguro de vida y servicio médico, el cual cuenta con las siguientes coberturas:

Tabla 9
Seguro Médico - COAC Atuntaqui

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ATUNTAQUI ^a	
Compañía Aseguradora	Privilegio Seguros Médicos Prepagados
Elegibilidad	Edad máxima de contratación 70 años, renovación hasta 80 años
Cobertura Ambulatoria	
Red de proveedores	Cerrada
Citas Médicas presenciales especialidades general, pediatría, ginecología	100% Ilimitadas
Medicina	Medicina genérica de acuerdo a vademecum 100%
Cobertura Odontológica	Chequeos, calzas simples, profilaxis simples, extracciones simples
Bono por gastos de maternidad, periodo de carencia 90 días	\$225
Prima mensual entre 18 y 40 años	\$1,50

Nota. ^aCOAC Atuntaqui (2026)

Entre sus principales beneficios se incluyen consultas médicas en tres especialidades, provisión de medicina genérica y cobertura odontológica dentro de una red cerrada de prestadores. Los centros médicos asociados se encuentran ubicados en Ibarra, Atuntaqui, Cotacachi y Pimampiro, garantizando atención cercana y oportuna.

La prima mensual de Privilegio Seguros Médicos es de tan solo \$1,50, lo que permite ofrecer exclusivamente los servicios básicos para la atención primaria de salud. Sería recomendable considerar la opción de ofertar coberturas opcionales por un valor adicional como atención en emergencias y ambulancia terrestre.

4.4.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (CPN), fundada en 1976 en la ciudad de Quito, actualmente con más de 120 mil Socios e Inversionistas y agencias alrededor de todo el país, con calificación de riesgo “AA” y perteneciente al segmento 1 del Sistema de Economía Popular y Solidaria (Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, 2026).

En su página web en el módulo de seguros ofrecen distintos tipos de seguro para el público y seguros para créditos. El seguro médico es proporcionado a través de Medi – Medicina Prepagada y el seguro de Accidentes Personales a través de Seguros del Pichincha.

Medicompanies S.A. nace de la adquisición de una empresa de más de 10 años de experiencia brindando servicios en el sector de asistencia médica en el Ecuador a más de 400.000 clientes. A inicios del año 2020 se convirtió en una empresa de Medicina Prepagada legalmente constituida (Medicompanies - Empresa de Medicina Prepagada, 2026).

Tabla 10

Seguro Médico - CPN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA POLICIA NACIONAL ^a			
Compañía Asegurado	Medicompanies C.A.		
Elegibilidad	Edad máxima de contratación 75 años		
Cobertura	Básico	Premium	Platinum
Ambulatoria			
Consultas médicas (Todas las especialidades excepto psicología, psiquiatría, control por maternidad)	Por incapacidad hasta el monto contratado - \$30 cada consulta - copago desde \$6	Por incapacidad hasta el monto contratado - \$30 cada consulta - copago desde \$6	Por incapacidad hasta el monto contratado - \$30 cada consulta - copago desde \$6
Exámenes de laboratorio e imagen	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado
Ambulancia a nivel nacional	Hasta \$200	Hasta \$200	Hasta \$200
Terapia: lenguaje, cardíaca, física, respiratoria	Por incapacidad hasta 30 sesiones	Por incapacidad hasta 30 sesiones	Por incapacidad hasta 30 sesiones
Medicamentos vía reembolso	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado
Bono Nacido Vivo	\$200	\$400	\$600
Telemedicina	Iluminada, sin costo	Ilimitado, sin costo	Ilimitado, sin costo
Cobertura odontológica (diagnostico, profilaxis, resisa simple, compleja y compuesta)	NA	100%	100%
Hospitalaria			
Emergencias ambulatorias	Vía reembolso Por incapacidad hasta el monto contratado	Vía reembolso Por incapacidad hasta el monto contratado	Vía reembolso Por incapacidad hasta el monto contratado
Emergencias médicas	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado	Por incapacidad hasta el monto contratado
Cobertura de cirugías plásticas	Hasta \$2000 despues de 24 meses	Hasta \$2000 despues de 24 meses	Hasta \$2000 despues de 24 meses

Nota sobre derechos de autor: Este trabajo y lo que a continuación se expone solo tiene una validez académica, quedando copia de éste en la biblioteca digital de UIDE y EIG. La distribución y uso de este trabajo por parte de alguno de sus autores con otros fines deberá ser informada a ambas Instituciones, a los directores del Máster y resto de autores, siendo responsable aquel que se atribuya dicha distribución.

	Plan Básico / mensual	Plan Premium / mensual	Plan Platinum / mensual
Titular solo (18 a 70 años)	\$7,50	\$13,20	\$25,20

Nota. ^aCPN (2026)

La prima mensual de Medicompanies C.A. más bajo es de \$7.50 hasta \$ 25.20, donde ofrece coberturas hospitalaria y ambulatoria a Nivel Nacional con Red de Prestadores propios.

4.4.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre fundada en 1976 en el cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, actualmente con 11 Agencia a nivel nacional alrededor de la sierra norte, con calificación de riesgo “A” y perteneciente al segmento 1 del Sistema de Economía Popular y Solidaria (Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., 2026)

Actualmente ofrece en sus paginan web un seguro médico proporcionado por **CONFIAMED**, mediante el cual ofrece medicina general en las especialidades de ginecología, odontología, pediatría y traumatología.

CONFIAMED S.A es una compañía ecuatoriana de medicina prepagada fundada en 2009. Su función principal es ofrecer planes de salud privados con cobertura integral (hospitalización, consultas, exámenes, etc) a través de una amplia red de prestadores en el país. Se destaca por su rápido crecimiento y por ofrecer opciones de salud accesibles a distintas financieras y de forma particular en Ecuador (Confiamed S.A, 2026).

Tabla 11*Seguro de Asistencia Médica - COAC 9 de Octubre*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 9 DE OCTUBRE	
Compañía Aseguradora	CONFIAMED
Elegibilidad	Edad máxima de contratación 75 años, renovación hasta 85 años
Red de proveedores	Cerrada - Red de proveedores
Coberturas (100% ilimitadas)	Consultas de medicina general/ginecología/pediatría/odontología/traumatología
Cobertura Adicional	Para la cuenta infantil, se menciona cobertura al 100% en medicinas y consultas en Pediatría, médico general, traumatología, y hasta \$2000 en hospitalización por cada incapacidad (aplica para niños mayores de 1 año)
Medicina	Medicina genérica de acuerdo con vademécum 100%
Cobertura Odontológica	Examen clínico, consulta de valoración, profilaxis, extracciones simples, atención urgentes por dolores agudos
Costo mensual	\$5
Prima Anual	\$60

Nota. ^aCOAC 9 de Octubre (2026)

El costo mensual de \$5 permite acceder a distintas coberturas como medicina general, ginecología, pediatría, odontología y traumatología.

CAPITULO V

5. DESARROLLO DEL PRODUCTO

5.1. Características del diseño del producto

5.1.1. Necesidades Del Cliente

Es importante identificar las necesidades más relevantes del socio/cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, con el fin de estructurar un producto de accidentes personales más asistencia médica que sea viable, accesible y de alto valor percibido. Por lo que podemos mencionar lo más importante:

- Atención médica ambulatoria inmediata
- Respaldo económico ante un quebranto de salud
- Cobertura a Nivel Nacional
- Red médica cercana
- Costo de prima asequible y competitiva
- Socios con o sin crédito.
- Actividad económica: independiente y/o dependiente
- Necesidades de protección personal y familiar
- Un producto con valor agregado
- Facilidad de activación del servicio.

5.1.2 Condiciones del Mercado

El mercado ecuatoriano dentro de las entidades financieras es un mercado que tiene mucho por explorar, ha mostrado últimamente un crecimiento. El sector dentro de la Economía Popular y Solidaria es un sector que tiene un acceso a diferentes comunidades de forma masiva a sus socios y clientes y también ayuda el hecho que los cobros puedan ser directamente desde las cuentas activas.

Es importante mencionar que la telemedicina la cual es uno de los servicios que ofrecemos ha despertado un interés en la población, debido a que permite la posibilidad que más personas puedan tener una consulta médica sin tener que salir de sus hogares.

Los seguros de asistencia médica para entidades financieras como Cooperativas tienen que estar regulados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Una de las partes que deben estar muy claras al momento de realizar el proyecto son las bases y especificaciones con las cuales se puede ingresar al seguro.

5.1.2. Propuesta de Valor

El valor agregado del producto se basa en la utilidad y facilidad de uso para los socios de la cooperativa

- **Accesibilidad económica:** El producto ofrece coberturas con primas mensuales muy bajas adaptadas a la capacidad de pago del sector popular y solidario.

- Atención médica presencial y digital: El producto incluye servicios de atención presencial y telemedicina ilimitadas 24/7 permitiendo que el usuario reciba consultas desde su hogar.

Simplificación operativa:

- Contratación fácil y rápida: El socio puede contratar su seguro mediante los canales digitales o presenciales de la cooperativa.
- Cobro automatizado: El pago de la prima se descuenta automáticamente de la cuenta del socio o de la cuota de su préstamo lo cual garantiza la cobertura.
- Red de proveedores de asistencia médica cerrada: Garantizando la atención en centros médicos específicos con cobertura al 100% y medicina genérica según vademécum lo cual elimina la incertidumbre del cliente.

5.2. Diseño del Producto

5.2.1. Descripción general del producto

Tipo de seguro: Microseguro de Accidentes Personales con Asistencia Médica Básica

Público Objetivo: Socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre

Característica principal: Seguro masivo de contratación simple a bajo costo

Planes:

- Plan Básico: Cobertura hasta USD 3.000

- Plan Plus: Cobertura hasta USD 5.000

5.2.2. Coberturas

Los conceptos mencionados a continuación han sido obtenidos de las Condiciones Generales de Aseguradora del Sur aprobado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el 14 de febrero del 2024.

Coberturas Básicas

La Compañía garantiza que pagará las indemnizaciones acordadas en esta póliza, o en sus anexos, si el Asegurado sufre una lesión corporal por causa de accidente. Para los efectos del seguro se considera accidente todo hecho proveniente de una causa externa, violenta, imprevista, fortuita e independiente de la voluntad del Asegurado, que le ocurra mientras ejerce la profesión u ocupación declarada, o en el curso de su vida privada (24 horas al día) (Aseguradora del Sur, 2024).

Seguro por Muerte Accidental

Cuando la lesión corporal cause la muerte del Asegurado dentro de los ciento ochenta días 180 días siguientes a la fecha del accidente, la compañía pagará la suma asegurada principal como indemnización por pérdida accidental de la vida (Aseguradora del Sur, 2024).

Desmembración Accidental

Si un Asegurado sufre lesiones corporales resultantes de un Accidente y si dentro de noventa días de ocurridas dichas lesiones sufre la pérdida de los miembros detallados a continuación como resultado directo de mencionadas lesiones, la Compañía pagará la

Suma Asegurada estipulada en las Condiciones Particulares considerando, los siguientes porcentajes:

Tabla 12

Coberturas para desmembración

Desmembración	% Cobertura
De ambos brazos o piernas o manos, o pies, o de un brazo y una pierna, o de una mano y un pie; por encima de la muñeca o tobillo respectivamente	100% de la cobertura principal
De cualquier brazo o pierna o cualquier mano o pie, por encima de la muñeca o tobillo, respectivamente	50% de la cobertura principal
De dos o más dedos	25% de la cobertura principal
De cualquier dedo de cualquier pie	5% de la cobertura principal

Nota. ^aAseguradora del Sur (2024)

Se entiende como pérdida a la separación completa por amputación, o la inutilización por impotencia funcional definitiva de dichas extremidades.

Incapacidad Total y Permanente

Si el Asegurado sufre un accidente amparado y como resultado del mismo quedare total y permanentemente incapacitado para desempeñar cualquier ocupación o empleo, siempre que dicha incapacidad haya comenzado dentro de los ciento veinte (120) días después del accidente, entonces la Compañía pagará al Asegurado la suma asegurada, deduciendo cualquier otra cantidad pagada o pagadera bajo esta Póliza como resultado del mismo accidente (Aseguradora del Sur, 2024).

Coberturas Adicionales

Gastos Médicos por Accidente

Si como resultado de un accidente, las lesiones sufridas por el Asegurado requieren asistencia médica o quirúrgica, hospitalización o cuidado de enfermeras, la Compañía pagará los gastos reales en que hubiese incurrido el Asegurado por tales conceptos, incluyendo medicamentos, cuando dichos gastos se hubieren generado por prescripción médica y dentro del período contado desde el día del accidente hasta los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha de su ocurrencia, pero sin exceder de la cantidad pagadera en conjunto que se estipula como suma asegurada. Los honorarios solo serán cubiertos por la Compañía si son de médicos y enfermeras graduadas y oficialmente autorizadas para el ejercicio de su profesión (Aseguradora del Sur, 2024).

Asistencia Médica

La Compañía se obliga y compromete a cubrir en Ecuador, bajo modalidad cerrada, los gastos médicos ambulatorios necesarios, Razonables y Acostumbrados incurridos por el Titular y/o Dependientes a causa de Enfermedad o Accidente detallados en la tabla de beneficios, con excepción de lo estipulado en la sección de Exclusiones de la presente póliza (Aseguradora del Sur, 2024).

5.2.3. Condiciones Generales

Naturaleza del Producto

Se trata de un Microseguro de Accidentes Personales con Asistencia Médica, dirigido a personas asociadas a la Cooperativa 29 de Octubre.

Vigencia

Esta póliza entrará en vigencia inmediatamente desde que se perfecciona el contrato de seguro, y culminará en la fecha y hora estipulada en la misma, a partir de las 12h00 de la

fecha de inicio de vigencia de esta Póliza, hasta las 12h00 de la fecha de terminación de vigencia. Los certificados individuales que se adhieren a la póliza deberán contener la vigencia con fecha de hora de inicio y vencimiento (Aseguradora del Sur, 2024).

Elegibilidad

Son elegibles como titulares aquellos que a la vigencia de esta Póliza y/o sus endosos tengan una relación laboral estable con el Contratante. A efectos de esta póliza son asegurables las personas con edades comprendidas entre los dieciocho y los sesenta y cinco años, ambas inclusive, siendo la edad máxima de permanencia setenta y cinco años, inclusive (Aseguradora del Sur, 2024).

Domicilio y Ley Aplicable

Cualquier litigio o controversia entre las partes se somete a la legislación ecuatoriana.

Suma Asegurada

Las cantidades que deba pagar la Aseguradora como beneficio por la ocurrencia de cualquiera de los riesgos comprendidos en esta Póliza, no podrán exceder en ningún caso de las sumas fijadas en las condiciones particulares como límites para cada uno de los riesgos amparados, sin que se pueda compensar el exceso de valor asegurado de alguno de los riesgos amparados con la reducción o eliminación de los otros (Aseguradora del Sur, 2024).

Beneficiarios

El Asegurado designará por escrito a la iniciación de esta Póliza, uno o más beneficiarios junto con su correspondiente porcentaje de participación, los cuales se encontrarán detallados en las condiciones particulares de esta Póliza (Aseguradora del Sur, 2024).

En caso de existir más de un Beneficiario sin determinación de sus correspondientes porcentajes de participación, se entenderá que cada uno de ellos lo hará en idéntico porcentaje (Aseguradora del Sur, 2024).

Si un Beneficiario fallece antes que el Asegurado, el interés de dicho Beneficiario terminará y acrecentará en partes iguales los intereses de los beneficiarios restantes, salvo que el Asegurado designe otro Beneficiario (Aseguradora del Sur, 2024).

Pago de Prima

El 100% de valor de la prima del seguro será pagado por el Asegurado.

La prima del seguro será facturada mensualmente en base a la información que deberá ser proporcionada por el Contratante, en la que obligatoriamente constarán, mínimo, los datos detallados a continuación:

- Nombre
- Número de cédula
- Fecha nacimiento
- Suma asegurada

- Fecha adhesión individual

El monto total de la prima mensual será transferido por la Cooperativa a la Compañía; la responsabilidad del pago será exclusiva del Asegurado.

Las fechas de envío de la información para facturación y vencimiento de las facturas serán:

Fecha de envío del archivo por parte del Contratante:

- 10 primeros días calendario de cada mes
- Fecha de cierre y envío de las facturas por parte de la Compañía a los Asegurados
- Se factura los primeros 20 días calendario del mes

Fecha de pago de las facturas por parte de los Asegurados y transferencia por parte del Contratante a la Compañía:

- Hasta dentro de los 5 días calendario posteriores a la recepción de las facturas.

Las fechas indicadas arriba son subsecuentes al mes de inicio de vigencia del seguro.

Aviso de Siniestro

El Asegurado deberá dar, por sí o por intermedio de otra persona, aviso escrito a la Aseguradora de toda lesión que pueda dar origen a una reclamación comprendida bajo los

términos de esta Póliza, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha del accidente.

En caso de muerte, el beneficiario tendrá hasta tres (3) años desde la fecha del siniestro para dar aviso al asegurador. La aseguradora tendrá la obligación de notificar al beneficiario sobre la existencia del seguro desde el momento en que tenga conocimiento, aun de oficio, del deceso del asegurado o, de ser el caso, de su declaratoria de muerte presunta. El asegurado podrá justificar la imposibilidad de dar aviso del siniestro en el término señalado o pactado, en tanto hubiere estado imposibilitado físicamente, por caso fortuito o fuerza mayor, de cumplir con este deber. La Aseguradora al recibir la citada notificación de lesiones o muerte, procederá a pedir la documentación necesaria para continuar con la reclamación.

Documentación para la Reclamación de Siniestros

MUERTE:

- Levantamiento del cadáver.
- Protocolo de la Autopsia (Necropsia).
- Partida de defunción.
- Posesión efectiva de los bienes del fallecido a favor a favor de los herederos o derecho habientes, debidamente inscrita
- Partida de matrimonio, si es del caso.
- Partida de nacimiento de sus derechos habientes

INVALIDEZ O DESMEMBRACIÓN:

- Historia clínica certificada.

- Certificados médicos determinando el diagnóstico emitido por el médico, determinando la invalidez total o permanente de cualquier miembro o miembros.
- Cédula de ciudadanía o documento de identidad del accidentado.

GASTOS MÉDICOS

- Historia clínica en caso de hospitalización.
- Certificados médicos determinando diagnóstico.
- Ordenes de exámenes y facturas por este concepto.
- Recetas de medicamentos con sus respectivas facturas de compra.
- Cédula de ciudadanía o documento de identidad del accidentado.

5.2.4. Exclusiones

- Lesión, enfermedad o muerte que no sea consecuencia directa y exclusiva de un accidente (causa externa, súbita, violenta y fortuita).
- Pérdida causada directa o indirectamente, total o parcialmente por Infecciones, excepto aquellas infecciones que se deriven de cortadura o herida accidental.
- Tratamientos médicos, cirugías, tratamientos odontológicos, o rehabilitación que no deriven directamente del accidente amparado.
- Lesiones causadas como resultado de la imprudencia del Asegurado a consecuencia de haber ingerido alcohol o al estar bajo los efectos de drogas o estupefacientes, estando o no el asegurado en uso de sus facultades mentales.
- Heridas autoinfligidas intencionalmente, suicidio o intento de suicidio, estando o no

el Asegurado en uso de sus facultades mentales.

- Lesiones originadas durante guerra, invasión, acción de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, motín, sublevación, conmoción civil, huelga, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conspiración, golpe militar, ley marcial o estado de sitio.
- Lesiones originadas mientras el Asegurado esté sirviendo en las fuerzas armadas y/o policiales de cualquier país o cuerpo internacional, ya sea en tiempo de paz o de guerra, o desempeñando funciones como agente de policía de cualquier organización.
- Accidentes producidos mientras el Asegurado comete actos delictivos, infracciones a las leyes, ordenanzas o reglamentos públicos o resistencia al arresto policíaco.
- Accidentes en aeronaves cuando el Asegurado esté a bordo de la aeronave.
- Participación del Asegurado en competencias, demostraciones o entrenamientos de Deportes Peligrosos o Profesionales.
- Cuando el diagnóstico o tratamiento sea realizado por un miembro de la familia del asegurado o que viva en la misma, casa, sin importar que sea médico.

5.2.5. Clausulas

Cláusula de Beneficiarios

El Asegurado designará por escrito a la iniciación de esta Póliza, uno o más beneficiarios junto con su correspondiente porcentaje de participación, los cuales se encontrarán detallados en las condiciones particulares de esta Póliza (Aseguradora del Sur, 2024).

En caso de existir más de un Beneficiario sin determinación de sus correspondientes porcentajes de participación, se entenderá que cada uno de ellos lo hará en idéntico porcentaje (Aseguradora del Sur, 2024).

Si un Beneficiario fallece antes que el Asegurado, el interés de dicho Beneficiario terminará y acrecentará en partes iguales los intereses de los beneficiarios restantes, salvo que el Asegurado designe otro Beneficiario (Aseguradora del Sur, 2024).

Cláusula de depositario legal Temporal:

Queda entendido y convenido que, mediante el presente endoso, el cual será efectivo a partir de la vigencia de la póliza, se procede a aclarar que existiendo o no designación de beneficiarios por parte de los asegurados, se convierte en Depositario Legal Temporal la Cooperativa de ahorro y crédito bajo las cobertura que cubren la muerte del asegurado, quien a su vez tendrá la obligación de entregar las respectivas indemnizaciones a los beneficiarios legales de los asegurados de acuerdo a lo establecido en el Código Civil, liberando así de toda responsabilidad a Aseguradora del Sur C.A. frente a terceros, así también la Compañía se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento que lo considere necesario la evidencia del pago realizado a los herederos del Asegurado (Aseguradora del Sur, 2024).

Cláusula de Nota Técnica (Base Actuarial)

Fundamento:

La Nota Técnica sustenta la estructura del producto, garantizando la viabilidad y sostenibilidad. Se basa en un diseño actuarial que equilibra el costo para el cliente y el riesgo aceptado por la aseguradora.

Tarificación:

Incluye la tarificación adecuada para cubrir costos operativos, publicidad y la provisión de reservas de siniestros, utilizando tasas (referenciales) por mil para Muerte (0.58) y Gastos Médicos (0.75).

Particularidades de microseguros

La Nota Técnica debe reflejar que para los microseguros:

Los deducibles generalmente no son aplicables.

La participación de ajustadores de siniestros es optativa, lo que busca simplificar el proceso de pago y reducir costos administrativos.

Tabla 13
Planes de contratación

Elegibilidad	Edad de contratación 18 a 65 años. Edad de permanencia hasta 75 años	
Seguro De Accidentes		
PLANES	BASICA	PLUS
Muerte Accidental	\$3.000	\$5.000
Desmembración Accidental	\$3.000	\$5.000
Incapacidad Total y Permanente	\$3.000	\$5.000
Ambulancia por Accidente. Vía reembolso. Red Abierta ^a .	\$100	\$100
Gastos Médicos por Accidente	\$200	\$300
Asistencia Medica		
PLANES	BASICA	PLUS
Red de proveedores ^b	Cerrada	Cerrada
Telemedicina: Medicina General	3 consultas al mes	5 consultas al mes
Citas Médicas presenciales especialidades: medicina general, ginecología, traumatología.	2 consultas al mes por todas las especialidades.	4 consultas al mes por todas las especialidades.
Medicina	Medicina genérica de acuerdo a vademécum 80% y con receta médica del médico de la red.	Medicina genérica de acuerdo a vademécum 80% y con receta médica del médico de la red.
Prima mensual por persona	\$1,50	\$2,38

Nota. ^aRed abierta: proveedor a elección, bajo reembolso. ^bRed de proveedores = Red cerrada, se planifica con la asistencia.

5.3. Tarificación del Producto

5.3.1. Costo De Riesgo

El costo de riesgo o costo de siniestralidad es la prima pura necesaria para cubrir exclusivamente el riesgo o siniestros esperados promedios por unidad de exposición, es decir, representa el valor económico de la pérdida esperada (Salas, 2022).

De acuerdo a la Nota Técnica del diseño del producto se establecen las siguientes tasas referenciales por mil:

Tabla 14

Costos por cobertura

Cobertura	Tasa	Costo
Muerte Accidental	0,58 ‰ anual	
Gastos Médicos	0,75 ‰ anual	
Incapacidad Total y Permanente o Desmembración	0,47 ‰ anual	
Ambulancia	0,75 ‰ anual	
Asistencia Médica		\$0,96 anual
Tasa Total de Riesgo	2,55 ‰ anual	\$0,96 anual

Nota: tasas referenciales de una Aseguradora que comercializa productos masivos. Se mantiene la confidencialidad por temas seguridad de la información.

El costo de riesgo se calcula multiplicando la tasa total de riesgo por la suma asegurada total por persona más el costo de Asistencia Médica, simplificada mediante la siguiente formula:

$$\text{Costo de Riesgo: } (Tasa \text{ pura de Riesgo} \times Suma \text{ Asegurada}) + Asistencia \text{ Médica}$$

La suma asegurada dependerá del plan a contratar por el asegurado, teniendo un límite máximo de responsabilidad la compañía de seguros en base a las coberturas principales establecidas: Muerte accidental, Desmembración Accidental, Incapacidad Total y Permanente.

Tabla 15
Prima de Riesgo del Producto

Plan	Suma asegurada por persona ^a	Costo de Riesgo (Prima Pura)
		$\text{Prima Pura} = \left(\frac{2,55}{1000} \times 3000 \right) + 0,96$
Basic	\$3000	$\text{Prima Pura} = \$8,61 \text{ anual por persona}$ $\text{Prima Pura Mensual} = \$0,72 \text{ mensual por persona}$
		$\text{Prima Pura} = \left(\frac{2,55}{1000} \times 5000 \right) + 0,96$
Plus	\$5000	$\text{Prima Pura} = \$13,71 \text{ anual por persona}$ $\text{Prima Pura} = \$1,14 \text{ mensual por persona}$

Nota. ^aLa suma asegurada por persona corresponde al monto máximo a indemnizar en caso de que ocurra alguna de las coberturas principales amparadas en la póliza: Muerte accidental, Incapacidad Total y Permanente, Desmembración.

Es importante señalar que para fines académicos el cálculo de la tasa pura de riesgo es un cálculo simplificado basado en la tasa establecida en la Nota Técnica considerando el costo por muerte accidental, gastos médicos, incapacidad total y permanente, desmembración y asistencia médica.

5.3.2. Costos de Administración, Adquisición y Operativos

Estos costos son recargos que la Compañía de Seguros realiza por incurrir en gastos para la emisión de pólizas, atención de reclamos y ventas o distribución del producto.

Tabla 16
Costos de Administración, Operativos y Adquisición

Gastos Administrativos	Costos Operativos	Costos de Adquisición
• Sueldos • Servicios Informáticos • Servicios Básicos	• Cobranzas • Legal • Reaseguros	• Marketing • Papelería • Asistencias

Para fines académicos el recargo operativo que incluye los gastos administrativos, operativos y de adquisición será del 35%, lo que implica obtener una prima neta o prima comercial que es la prima de riesgo incluido los recargos por la administración y gestión del seguro.

5.3.3. Prima comercial

De acuerdo con la metodología técnica empleada, la prima comercial resulta de incluir a la prima pura todos los costos necesarios para garantizar la comercialización y sostenibilidad del producto:

$$Prima\ comercial = \frac{Prima\ Pura}{1 - Recargo\ Total\%}$$

Donde los recargos totales incluyen:

- **Administración:** 15%
- **Distribución / Comisión:** 20%
- **Reaseguro:** 10%

- **Margen técnico: 7%**

Total de recargo = **52%**

Tabla 17

Prima Comercial del producto

Plan	Suma asegurada por persona ^a	Prima Comercial
		$\text{Prima comercial} = \frac{8,61}{1 - 52\%}$
Basic	\$3000	<i>Prima Comercial Anual: \$17,94 anual por persona</i> <i>Prima Comercial Mensual: \$1,50 mensual por persona</i>
		$\text{Prima comercial} = \frac{13,71}{1 - 52\%}$
Plus	\$5000	<i>Prima Comercial Anual: \$28,56 anual por persona</i> <i>Prima Comercial Mensual: \$2,38 mensual por persona</i>

Nota. ^aLa suma asegurada por persona corresponde al monto máximo a indemnizar en caso de que ocurra alguna de las coberturas principales amparadas en la póliza: Muerte accidental, Incapacidad Total y Permanente, Desmembración.

Por tanto, obtenemos las siguientes primas a los socios antes de contribuciones

Plan Basic

- **Prima comercial mensual: USD 1,50**
- **Prima comercial anual: USD 17,94**

Plan Plus

- **Prima comercial mensual: USD 2,38**
- **Prima comercial anual: USD 28,56**

5.4. Estrategia de Marketing

Para las estrategias de marketing se fundamentarán en el objetivo principal del producto, el cual es un micro seguro masivo que se distribuirá a través de Cooperativas de Ahorro y Crédito 29 de Octubre, lo cual no va a permitir llegar a varios segmentos de la población y que esto nos asegure que los costos del seguro no sean elevados pero que su cobertura sea bien valorada.

5.4.1. Posicionar el producto en el mercado

Al momento de vender nuestro producto debemos verlo como un servicio de salud que nos protege y se encuentra al alcance de cada uno de los usuarios. Si lo vendemos como un seguro esta palabra puede causar desconfianza debido a los ecuatorianos no están acostumbrados a tener seguros o productos que puedan utilizar instantáneamente, los ecuatorianos tienden a realizar las acciones de manera defensiva y no preventiva. Por lo tanto, al momento de posicionar este producto es importante tener en cuenta dichos patrones para venderlo, debido a que nuestro plan es un seguro que combina asistencia médica ambulatoria, telemedicina y cobertura por accidentes, lo que hace que el beneficiario pueda tener a mano esta cobertura sin necesidad de un siniestro.

5.4.2. Segmentación

Nuestra base de segmentación puede ser diferente a los seguros comunes, podemos hacer una segmentación dependiendo del tipo y del monto del crédito o de cuenta que se vaya a adquirir, de esta manera podemos asegurar un mejor enfoque al momento de poder venderlo y socializarlo. Debido a que no es el mismo direccionamiento a un socio que va a adquirir un crédito, en ese caso tal vez quiera tener un seguro orientado al

desgravamen, que un socio que quiera una cuenta de ahorros que su objetivo sea tener cobertura médica al momento de realizar su ahorro. Igualmente revisar la motivación de cada uno de los socios, debido a que si está orientado al trabajo o a su familia los seguros que busquen pueden ser distintos.

5.4.3. Estrategias de activación inicial

Para poder comenzar con un socio es importante que se le pueda ofrecer los productos de una manera que él pueda sentir el beneficio de estos sin que le signifique un gran costo, el producto es un servicio que tiene un costo mínimo sin embargo para atraer a un socio tal vez podemos realizar descuentos en los primeros meses o un mes de cobertura gratuita para que el socio pruebe y entienda todos los beneficios que puede llegar a adquirir, si el socio adquiere uno de los beneficios puede entender una manera más tangible al producto que lo está adquiriendo.

5.4.4. Mensajes comerciales

Al momento de realizar la promoción del producto es importante que se abarquen palabras con las cuales los socios puedan sentirse familiarizados, términos que indiquen que el socio y su familia van a tener salud garantizada y no solamente términos de seguros que tal vez no puedan ser entendidos por todas las personas a quienes va dirigidas.

Esta estrategia debe ser visible en las agencias, que además de los productos que la Cooperativa ofrece también ofrezcan al seguro médico como uno de estos. Afiches en las oficinas, trípticos donde se pueda visualizar que una consulta médica puede costar desde USD 1.25 al mes. Que el socio pueda entender que a más de su crédito por el cual fue a la

agencia puede adquirir un producto que es muy valorado, con un costo mínimo y sin realizar mayores tramites.

5.4.5. Fidelización de Socios

Si bien es cierto es importante llegar a vender el producto también debemos hacer que el socio que ya tenemos no quiera salir, que se sienta incluido y que quiera seguir utilizándolo. Podemos realizar promociones por antigüedad, bonificaciones por permanencia, un programa de referidos o sorteos con los clientes antiguos, de esta manera aseguramos que quieran seguir perteneciendo al producto que estamos ofertando.

5.4.6. Control de KPIs

Para conocer si un producto realmente es un éxito o no debemos tener claro nuestros KPIs, para conocer si estamos alcanzando nuestros objetivos estratégicos, medir cuantos socios nuevos alcanzamos en un periodo, poder monitorear con cifras reales cuántos de estos socios siguen con nosotros, nos permite poder monitorear y evaluar si se deben ajustar los precios o las coberturas de los productos.

5.5. Estrategia de Distribución

5.5.1. Canal de Distribución

Para poder distribuir de manera masiva el producto de accidentes personales, se lo realizará a través de un modelo de distribución Omnicanal en todas las agencias a nivel nacional de la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre.

5.5.2. Puntos de Contacto

La estrategia para usar será el poder dar a conocer y ofrecer el producto en distintos puntos de contacto que los usuarios de la cooperativa actualmente realizan ya sea presencial o digital.

5.5.3. Red de Oficinas (Canal Presencial)

Los ejecutivos en las agencias serán una parte fundamental en la comercialización del producto, siendo el fronting de la cooperativa. El área de servicio al cliente ofrecerá el producto y dará una explicación al usuario de los beneficios del mismo. El contacto "cara a cara" ayudará a que el usuario tenga mayor confianza y aumente los niveles de venta por este canal. Para poder sacar provecho de las distintas sucursales que tiene la financiera a nivel nacional, se implementara estrategias del entorno físico como zonas de chequeo digital, consiste en la instalación de tótems que realiza un breve escáner de salud del cliente a través de la medición de su temperatura, presión peso corporal. Al final del análisis, según su diagnóstico le ofrecerá el servicio de AP con asistencia médica a un costo módico y de contratación inmediata (BOLTECH, 2025).

5.5.4. Plataforma Digital (App y Web Banking)

Se podrá realizar la contratación del servicio a través de la banca móvil de la cooperativa, permitiendo una auto-gestión por parte del usuario. Pudiendo emitir la póliza y escoger la forma de pago de la misma. Para lograrlo se basan en distintas herramientas tecnológicas que permitan un correcto funcionamiento del sistema. Los APIs permite un intercambio en tiempo real de información entre ambas compañías. El Big Data, permite el

análisis de grandes volúmenes de datos para poder realizar una segmentación de necesidades. La IA permite la eficiencia al momento de la toma de decisiones con la información recibida a través de la Big Data. Las Plataformas digitales permitirán un acceso rápido y sencillo a los usuarios (Ferreira, 2025).

5.5.5. Call Center (Telemercadeo)

El departamento de call center se basará en sistemas de propensión, es decir para ser más eficientes utilizaran algoritmos para detectar que cliente es más viable ofrecer cada servicio, según su comportamiento de consumos. Para hacer más efectiva esta herramienta se complementará con un Speech Analytics que permite grabar las conversaciones con los clientes y así analizar cuáles son los puntos de inflexión de un consumidor al momento de aceptar o negar un servicio (COSTA, 2023).

5.5.6. Fuerza comercial de la cooperativa

Se capacitará a ciertos ejecutivos de la cooperativa que ocupen cargos estratégicos en las agencias. Estarán encargados de prospectar al perfil de cliente no digital, que desean asistir presencialmente a realizar cualquier transacción bancaria. Buscando crear un interés orgánico de los usuarios mientras realizan sus actividades transaccionales.

5.5.7. Ventajas del canal cooperativo

Al elegir la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre como canal de distribución exclusivo, otorga ventajas al momento de la distribución masiva.

5.5.8. Relación de Confianza con el Socio

La cooperativa en su trayectoria financiera ha creado una imagen antes sus clientes de ser una institución cercana y solidaria. Por lo cual será mucho más fácil la aceptación del servicio por parte del usuario, utilizando el respaldo que posee la institución en el mercado.

5.5.9. Amplia Cobertura Geográfica

Las agencias a nivel nacional que posee la cooperativa permiten llegar a zonas que normalmente una aseguradora tradicional no llega, ya que no tienen presencia física en sectores rurales. Donde existe un gran mercado para poder ofrecer microseguros.

5.5.10. Base de Datos Consolidados

La cooperativa no solo posee una amplia base de datos, sino que también cuenta con una segmentación precisa de su información transaccional y sociodemográfica. Lo que aumentara la eficiencia al momento de ofrecer el producto, reduciendo un gasto innecesario en publicidad a clientes no potenciales.

5.6. Proceso de Venta del Microseguro

5.6.1. Modelo de Venta (venta cruzada)

Se utilizará los canales de distribución que ofrece actualmente la cooperativa hacia sus usuarios, logrando así reducir los costos de adquisición de clientes y fortalecer la relación con el socio. Para lograr una eficiente Cross-Selling implementaremos las siguientes tácticas:

- Vinculación de Desembolso de Crédito: A todos los socios de la cooperativa que obtengan un préstamo de consumo se le ofrecerá este producto como un microseguro, que permitirá blindar y reducir los riesgos de caer en mora en caso de un accidente.
- Cargos Automáticos a Cuentas de Ahorro: A todos los socios que cuenten con una cuenta de ahorro activa se les propondrá la activación de este microseguro, con solo una aceptación tácita ya sea en los distintos canales (presenciales o digitales).

5.6.2. Flujo del proceso de venta

Etapas 1: Identificación y Segmentación

El sistema de la cooperativa realizará un filtro de los socios a través de su comportamiento crediticio: valores de depósitos, productos activos, edad y relación de dependencia.

Etapas 2: Abordaje y Oferta de Valor

Un asesor tendrá contacto con el socio ya sea a través de sus canales digitales o presenciales. Se presentará un speech corto para poder dar a conocer los principales beneficios del microseguro. Adicional también se manejará un manual de posibles objeciones para poder tener una mayor tasa de conversión.

Etapas 3: Contratación y Autorización

La aceptación podrá ser por medio de una firma electrónica o vía telefónica donde el sistema se encargará de ejecutar una validación de fondos suficientes para la debitación automática.

Etapas 4: Emisión y Entrega

La póliza se emitirá de manera automática según los costos y condiciones aceptados previamente con el socio, posterior le llegará la póliza vía mail y también tendrán acceso a través de la página web de la cooperativa de ahorro y crédito. Es importante mencionar que, para los clientes no digitales, podrán recibir su póliza física en cualquier agencia a nivel nacional.

5.6.3. Gestión de reclamos de coberturas

Se propone un sistema de gestión de siniestro enfocado en la simplicidad en sus distintos canales.

- *Notificación del Siniestro:* El socio podrá notificar la ocurrencia de un evento en cualquiera de sus canales (digital o presencial) en un plazo máximo de 5 días según la normativa.
- *Entrega de Documentación:* La cooperativa será la encargada de recibir y validar cada documento para poder formalizar el reclamo a cada aseguradora.

- *Tiempos de Respuesta:* Una vez recibida la información la compañía aseguradora tendrá un tiempo no mayor a 8 días para poder dar una resolución al reclamo presentado.
- *Seguimiento en el Reclamo:* En caso de no existir una resolución al siniestro en los tiempos estipulados, se le asignará un ejecutivo de siniestros especializado para que se realice un mayor análisis del caso.

5.7. Estrategias de Crecimiento

Para este proyecto nos centraremos en tres estrategias de crecimiento aplicando el concepto de (Porter, 2003) profesor de Harvard Business School y considerado el padre de la estrategia empresarial moderna, ya que este producto no va a competir con los seguros tradicionales que tiene la cooperativa, generando una ventaja competitiva como es una alta adecuación al perfil del socio, mejor costo obteniendo una sensibilidad en el precio, con una relación a largo plazo.

- Estrategia de Liderazgo en Costos
- Estrategia en Diferenciación
- Estrategia de Enfoque en la Cooperativa (segmentación)

5.7.1. Estrategia de Liderazgo en Costos

Para este punto aplicaríamos el menor costo con esto podemos captar más clientes en la base de los socios de la cooperativa. Al tener un producto simple, estandarizado y con una prima baja en relación a la competencia esto nos permite crecer en volumen.

5.7.2. Estrategia de Diferenciación

Al hablar de esta estrategia, el producto presentado es innovador ya que no todas las aseguradoras ofertan, esta sería una oportunidad para que el producto sea valorado por los socios de la cooperativa, aumentando la retención de los mismos, haciendo que mantenga el seguro de manera continua. Esto lo podemos lograr cuando el socio hace uso del producto y prueba de manera “tangible” la cobertura o indemnización. Dentro de esta estrategia podemos hacer énfasis en nuestra asistencia de telemedicina ya que el socio no debe cancelar ningún costo al momento de hacer uso y tiene este beneficio 24/7, impactando en la satisfacción del socio.

5.7.3. Estrategia de Enfoque en la Cooperativa

Como lo hemos expuesto este producto está diseñado para la Cooperativa 29 de Octubre considerada en el segmento 1 conforme la segmentación de las cooperativas en el Ecuador (Solidaria, 2025). Este enfoque busca que el seguro contribuya directamente a la estabilidad económica del socio y a la sostenibilidad del producto a largo plazo.

Este seguro se puede comercializar en un marco como un beneficio hacia los socios considerando como objetivo brindar una protección frente a un evento inesperado, reducir la vulnerabilidad frente a una situación económica del socio y sobre todo reforzar el vínculo de confianza con la cooperativa, logrando que el producto se posicione como una prioridad para el socio.

CAPITULO VI

6. ANÁLISIS FINANCIERO

6.1. Evaluación del Estado de Pérdidas y Ganancias (PYG)

6.1.1. *Introducción al análisis financiero*

El análisis financiero tiene como objetivo evaluar la viabilidad económica y la sostenibilidad técnica del proyecto de Seguro de Accidentes Personales con Asistencia Médica, partiendo del Estado de Pérdidas y Ganancias (PYG) elaborado para el período de análisis para los periodos 2026-2028. Este producto asegurador es de tipo masivo, el análisis se centra en la suficiencia técnica de la prima, el comportamiento de la siniestralidad, la eficiencia operativa y la capacidad de generación de resultados positivos en el tiempo.

El análisis se realiza sobre la **prima neta ganada**, en concordancia con las mejores prácticas contables del sector asegurador, lo que permite una evaluación precisa del desempeño real del producto, independientemente del momento de facturación o cobro de las primas.

6.1.2. *Análisis de los ingresos técnicos*

La prima neta ganada es la principal fuente de ingresos del proyecto y representa el monto efectivamente devengado por la aseguradora durante el período analizado.

Este indicador es fundamental, ya que es la base para el cálculo de los principales ratios técnicos y financieros, tales como la siniestralidad, el nivel de comisiones, los gastos administrativos y el resultado técnico del negocio.

La correcta utilización de la prima neta ganada como denominador evidencia una adecuada estructura del modelo financiero, alineada con los estándares regulatorios y de gestión del negocio asegurador.

6.1.3. Análisis de la siniestralidad

La siniestralidad neta del proyecto alcanza un 54,08 % de la prima neta ganada, este indicador que refleja el peso de los siniestros incurridos sobre los ingresos técnicos del producto.

Desde una visión técnica, este nivel de siniestralidad se considera adecuado y saludable para el ramo de Accidentes Personales, incluso considerando la inclusión de coberturas de asistencia médica, las cuales suelen incrementar la frecuencia de uso del servicio.

En el mercado asegurador ecuatoriano, la siniestralidad promedio para este tipo de productos se sitúa generalmente en rangos comprendidos entre el 20 % y el 60 %.

Tabla 18

Siniestralidad Aseguradoras Ecuador 2024-2025

EMPRESA	SINIESTRALIDAD BRUTA			
	mar-25		dic-24	
	Rank.	Indice	Rank.	Indice
COLON	1	1,5%	1	7,0%
ECUASUIZA	2	24,2%	2	27,2%
CHUBB	3	28,3%	4	28,3%
EQUINOCCIAL	4	29,1%	6	31,5%
ZURICH	5	30,5%	10	36,4%
COFACE	6	31,4%	20	50,7%
AMA	7	31,8%	7	32,2%
LATINA	8	32,1%	3	28,2%
PICHINCHA	9	32,6%	5	31,2%

AIG	10	32,9%	9	35,4%
TOTAL DEL MERCADO		37,4%		39,0%

Nota. Latino Insurance On Line(2025)

Por lo tanto, el resultado obtenido evidencia que el producto esta correctamente tarificado, con las coberturas y límites coherentes con el perfil de riesgo del segmento objetivo, lo que permite mantener un adecuado equilibrio entre protección al asegurado y sostenibilidad financiera para la aseguradora.

6.1.4. Análisis de comisiones y costos de adquisición

Las comisiones netas representan aproximadamente el 24,56 % de la prima neta ganada, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros normales para productos aseguradores distribuidos a través de instituciones financieras, como cooperativas de ahorro y crédito.

Este nivel de comisión resulta adecuado con los esquemas de distribución masiva para cooperaseguros, donde los canales requieren incentivos económicos suficientes para promover activamente el producto.

Por lo mismo, el porcentaje observado no compromete la rentabilidad técnica del seguro, ya que se mantiene bajo los rangos aceptables para mercado asegurador, que usualmente se encuentran entre el 23 % y el 25 % de la prima.

6.1.5. Análisis de gastos administrativos y operativos

Los gastos administrativos y operativos del proyecto ascienden al 7,48 % de la prima neta ganada, lo cual refleja una estructura operativa eficiente y liviana. Este resultado esta de acuerdo con el modelo de negocio planteado, que se apalanca en los canales, sistemas

y procesos ya existentes de las cooperativas, así como en mecanismos de cobranza automática y una red médica cerrada.

En productos de bajo costo y alta rotación, el control de los gastos administrativos resulta crítico para la sostenibilidad del negocio. Por tal sentido, el porcentaje observado se encuentra dentro del rango óptimo para este tipo de productos, ya que por su bajo costo no pueden ser más del 10%, frente a la prima neta ganada.

6.1.6. Resultado técnico del negocio

Al consolidar los principales componentes del Estado de Resultados, se obtiene la siguiente estructura sobre la prima neta ganada:

- Sinistralidad: 54,08 %
- Comisiones: 24,56 %
- Gastos administrativos: 7,48 %

El total de costos representa aproximadamente el 86,12 % de la prima neta ganada, generando un resultado técnico positivo del 13,88 %, antes de otros ajustes o cargas adicionales.

Este resultado técnico evidencia una estructura financiera sólida y equilibrada, poco común en productos de bajo costo, lo que confirma la correcta concepción del producto desde el punto de vista operativo.

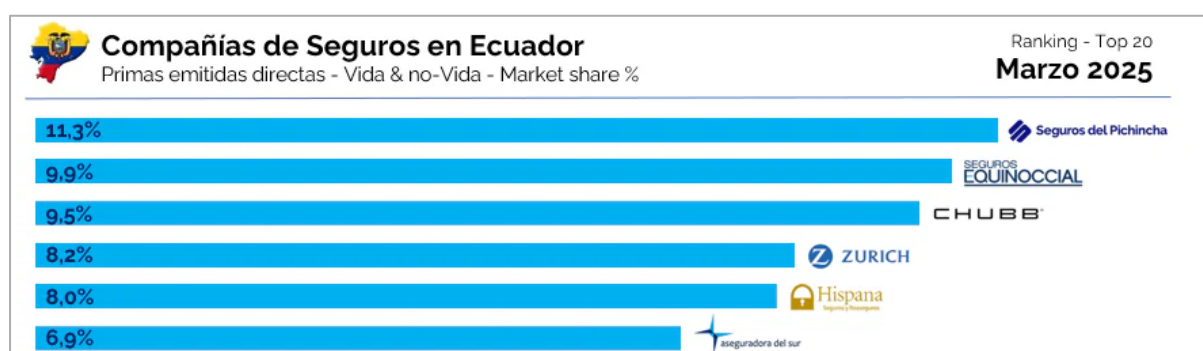
6.1.7. Margen contribución y utilidad técnica

Luego de considerar todos los costos y ajustes incluidos en el PYG, el proyecto presenta un margen final positivo aproximado del 13,89 % sobre la prima neta ganada. Este

nivel de rentabilidad se encuentra plenamente alineado con los estándares del mercado asegurador de Ecuador el mercado llegó 11.30% a marzo 2025, considerado para el ramo Accidentes personales, con el componente de asistencia médica.

Ilustración 3

Ranking Compañías de Seguros de Ecuador - Marzo 2025



Nota. Rankingslatam (2025)

Cabe resaltar que, en este tipo de productos, la rentabilidad no se sustentará del margen unitario por póliza, sino en el volumen de asegurados y en que se mantengan en la cartera, factores que el modelo de distribución a través de cooperativas favorece significativamente.

6.1.8. Evaluación de sostenibilidad y riesgo financiero

En el análisis del Estado de Resultados demuestra que el proyecto cuenta con un colchón técnico suficiente para absorber desviaciones moderadas en la siniestralidad o incrementos en el uso de las asistencias médicas, sin comprometer su viabilidad financiera. Incluso bajo escenarios conservadores, el producto mantiene un resultado positivo, lo que reduce el riesgo de deterioro financiero en el mediano plazo.

6.1.9. Conclusión del análisis financiero

Con base en el análisis del Estado de Pérdidas y Ganancias, se concluye que el proyecto de Seguro de Accidentes Personales con Asistencia Médica es financieramente viable, técnicamente suficiente y operativamente sostenible.

La adecuada relación entre prima, siniestralidad, comisiones y gastos administrativos permite generar un margen positivo, acorde con la naturaleza del producto y el mercado objetivo.

Por lo que podemos concluir que el proyecto presenta condiciones favorables para su implementación y escalamiento, siempre que se mantenga una gestión eficiente del riesgo, un control permanente del uso de asistencias médicas y un monitoreo continuo de los principales indicadores técnicos y financieros.

Tabla 19

Estado de Pérdidas y Ganancias - Proyectado a 3 años

Rubro	%	2026	%	2027	%	2028
= Prima Recibida		2.990		7.475		14.950
- Prima Devuelta		-239		-748		-1.047
= Prima Neta Recibida	92,00%	2.751	90,00%	6.728	93,00%	13.904
- Prima Cedida		-138		-336		-695
- Prima por Exceso de Pérdida		0		0		0
= PRIMA NETA RETENIDA	95,00%	2.613	95,00%	6.391	95,00%	13.208
+ Liberación de Reserva		747		3.229		7.589
- Constitución de Reserva		-1.204		-4.394		-9.081
+ Var. De Reserva de Insuficiencia de Prima		0		0		0
= PRIMA NETA GANADA	72,12%	2.156	69,92%	5.227	78,38%	11.717
= Siniestros pagados	-41,60%	-897	-42,91%	-2.243	-51,04%	-5.980

+	Gastos de Siniestros	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
-	Salvamentos de Siniestros	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
SINIESTRO NETO							
=	PAGADO	-41,60%	-897	-42,91%	-2.243	-51,04%	-5.980
-	Recuperación de Siniestros	6,24%	135	6,44%	336	7,66%	897
+	Var. De Reserva de Siniestros	-12,48%	-269	-12,87%	-673	-15,31%	-1.794
+	Var. De Reserva de IBNR	-6,24%	-135	-6,44%	-336	-7,66%	-897
+	Var. De Reserva de Desviación Siniestral	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
=	SINIESTRO NETO INCURRIDO	-54,08%	-1.166	-55,78%	-2.915	-66,35%	-7.774
-	Comisiones Pagadas	-25,51%	-550	-25,74%	-1.346	-23,73%	-2.781
+	Comisiones Recibidas	0,96%	21	0,97%	50	0,89%	104
=	COMISIONES NETAS	-24,56%	-530	-24,78%	-1.295	-22,84%	-2.676
=	MARGEN DE CONTRIBUCION	21,36%	461	19,45%	1.016	10,81%	1.267
-	Gastos Administrativos	-7,48%	-161	-6,81%	-356	-3,78%	-443
=	UTILIDAD TECNICA	13,89%	299	12,64%	661	7,03%	823
+	Ingresos Financieros	0,70%	15	0,29%	15	0,13%	15
-	Otros Egresos Netos	-2,00%	-43	-2,00%	-105	-2,00%	-234
=	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	12,58%	271	10,93%	571	5,15%	604
	Participación. Trabajadores (15%)		-41		86		91
	Impuesto Renta (IR)		-78		121		128
=	RESULTADO NETO	7,08%	153	14,89%	778	7,02%	823
RAZÓN COMBINADA							
		93%		85%		93%	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La realidad actual del Ecuador, en cuanto a políticas y servicios de salud pública, hacen muy atractiva la oferta de microseguros, más aún si se considera que su presencia en el mercado es reducida lo que representa un importante potencial de crecimiento.

El diseño y tarificación del producto se ha establecido en base al análisis de la competencia y a un minucioso análisis de costos y proyección de ventas, obteniendo un producto competitivo y que satisface las necesidades del mercado.

Se ha determinado que el proyecto es viable, tanto para la Cooperativa 29 de Octubre como para la aseguradora, considerando el alto volumen clientes potenciales, el adecuado control de costos del producto y una estructura de funcionamiento eficiente.

El proyecto beneficia a todas las partes involucradas. En el caso de la Cooperativa le permite ofertar un importante valor agregado a sus socios incrementando su fidelidad y confianza, además de obtener un margen de ganancia como canal de distribución. Por otra parte la aseguradora obtiene un atractivo margen de rentabilidad considerando el alto volumen de clientes a los que pueden acceder. Por último, los clientes pueden contar con una herramienta de protección financiera con la que antes no contaban, cumpliendo también un beneficio social.

Cabe mencionar que se debe realizar un continuo análisis de mercado y de la competencia tanto local como internacional, para identificar nuevas oportunidades de negocio, así como mejorar la propuesta de valor. Además, de realizar un análisis financiero y operativo permanente, analizando los distintos indicadores a fin de evaluar la rentabilidad y sostenibilidad del proyecto.

Por último, resulta relevante invertir en innovación y mejora continua que permitan reducir costos y aumentar la rentabilidad. Monitorear la experiencia del cliente en base a KPIS, para determinar puntos de mejora y establecer correcciones oportunamente.

Bibliografía

- “29 de Octubre”, C. (2022). *Informe anual de gestión*.
- 29 DE OCTUBRE, C. (2023). *Balance Social 2023*. Obtenido de Balance Social 2023: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.29deoctubre.fin.ec/portals/0/INFORME_DE_BALANCE_SOCIAL_2023_RESUMEN.pdf
- Acevedo Cáseres, C., Baeza Nuñez , C., Gómez Sepúlveda, R., & Medel Valdés, P. (2002). *Generación de Ideas de Nuevos Productos. Aplicación a Seguros de Vida en Chile*. Primavera: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Ley General de Seguros (Registro Oficial Suplemento No. 332)*. Quito.
- Aseguradora del Sur. (2024). *PÓLIZA DE SEGURO CONTRA ACCIDENTES PERSONALES*. Quito. Obtenido de Condiciones Generales.
- Asobanca. (2024). *Evolución de Cooperatvas Financieras Ecuatorianas*. Obtenido de Evolución de Cooperatvas Financieras Ecuatorianas: <https://www.asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/02/Evolucion-de-Cooperativas-Enero-2024.pdf>
- BMI del Ecuador. (2026). *BMI Unique*. Obtenido de <https://www.bmicos.com/ecuador/categoria-producto/bmi-del-ecuador/bmi-unique/>
- BMI Financial Group. (2026). *BMI*. Obtenido de <https://www.bmicos.com/ecuador/bmi/>
- BOLTECH. (1 de 8 de 2025). *BOLTECH*. Obtenido de BOLTECH: <https://bolttech.io/es/insights/la-pieza-que-falta-en-la-banca-digital-como-los-seguros-integrados-elevan-la-experiencia-del-cliente/>
- Bupa Ecuador. (2026). Obtenido de <https://onlineservices.bupasalud.com/Bupa.OnlineServices/OnlineServicesWeb/quotes/external/newbusiness/39/businessmodeid/1/productcategory/40/local>
- Bupa Salud. (2026). *Acerca de Bupa*. Obtenido de <https://www.bupasalud.com.ec/acerca-de-bupa>

Chubb. (2025). *Sobre Chubb*. Obtenido de <https://about.chubb.com/>

Chubb Seguros Ecuador. (2025). *Equipo Ejecutivo*. Obtenido de <https://www.chubb.com/ec-es/sobre-nosotros/equipo-ejecutivo-ecuador.html#:~:text=El%2014%20de%20Enero%2C%202016,que%20dirige%20el%20nuevo%20Chubb.>

Chubb Seguros Ecuador. (2026). *Seguros para Individuos y Familias: Accidentes y salud*. Obtenido de <https://www.chubb.com/ec-es/personas-y-familias/accidentes-y-salud.html>

COAC 29 Octubre. (2025).

COAC 9 de Octubre. (2026). *Servicios: Asistencia Médica*. Obtenido de <https://www.9octubre.fin.ec/seguro-medico/>

COAC Atuntaqui. (2026). *Servicio de salud y seguro de vida*. Obtenido de <https://www.atuntaqui.fin.ec/servicio-de-salud-y-seguro-de-vida/>

Confiamed S.A. (2026). *LinkedIn: Confiamed*. Obtenido de <https://ec.linkedin.com/company/confiamed>

Cooperativa 29 de Octubre. (2025). *Sobre Nosotros*. Obtenido de <https://www.29deoctubre.fin.ec/conoce-la-29>

Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda. (2026). *Historia*. Obtenido de <https://www.9octubre.fin.ec/resena-historica/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Atuntaqui. (2026). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.atuntaqui.fin.ec/historia/>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. (2026). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.cpn.fin.ec/frontend/web/site/quienessomos>

COSTA, J. (29 de 06 de 2023). *ZENVIA*. Obtenido de ZENVIA: <https://www.zenvia.com/es/blog/12-trucos-para-transformar-llamadas-en-ventas/>

CPN. (2026). *Seguro Médico - Medi*. Obtenido de <https://www.cpn.fin.ec/frontend/web/site/pagina?tag=Seguro%20de%20Salud%20CPN>

Ecuador, C. e. (s.f.). *Lista de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*. Obtenido de Lista de Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador: <https://cooperativasenecuador.com/lista-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador/>

- Ecuador, J. B. (2012). Obtenido de https://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/eyJjYXJwZXRhIjoicm8iLCJ1dWkljoiZjkyYzQ1MWUtZDEyMy00ZmRlTliYjltMWQ4YWFjNWU4MWY5LnBkZiJ9
- Ecuador, S. d. (s.f.). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/cooperativas-de-ahorro-y-credito/>
- EMIS. (2025). Cooperativa 29 de Octubre.
- Ferreira, J. (18 de 02 de 2025). *SYDLE*. Obtenido de SYDLE: <https://www.sydle.com/es/blog/bancassurance-67b377dd8742cf79428db47d>
- Grupo FARO. (12 de marzo de 2021). *El sistema de salud en Ecuador*. Obtenido de https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2022/11/Diagnostico-El-sistema-de-salud-en-Ecuador_compressed.pdf
- Guerra, S. (2025). La salud como derecho es una promesa pendiente desde 2008 en Ecuador y los datos lo confirman. *PRIMICIAS*.
- Izguirre Olmedo, J. (2019). *Universidad Internacional del Ecuador*. Obtenido de Seguros y banca: Mercado de Ecuador (1° Edición): <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4123/1/Seguros%20y%20Banca%20-%20El%20Mercado%20de%20Ecuador.pdf>
- Junta de Política y Regulación Financiera. (2024). *Resolución No. JPRF-S-2024-0106: Norma que regula la operación de microseguros*. Quito.
- Latina Salud. (2026). *Producto Individual / Familiar*. Obtenido de <https://latinasalud.com.ec/producto-individual-familiar/>
- Latina Seguros. (2025). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://latinaseguros.com.ec/quienes-somos/>
- Latina Seguros. (2026). *Seguro de Persona*. Obtenido de Seguros de Accidentes Personales: <https://latinaseguros.com.ec/accidentes-personales/>
- LatinoInsurance On Line. (12 de Abril de 2025). *Siniestralidad Bruta bajó 1.6pp a marzo 2025 12meses*. Obtenido de https://boletines.latinoinurance.com/siniestralidad-bruta-bajo-1-6pp-a-marzo-2025-12meses?utm_source
- Leon, P. (2025 de agosto de 27). *La crisis de la salud pública en Ecuador, explicada*. Obtenido de GK: <https://gk.city/2025/08/27/la-crisis-de-la-salud-publica-en-ecuador-explicada/>

- MAPFRE, F. (2025). Obtenido de https://chatgpt.com/?utm_source=google&utm_medium=paid_search&utm_campaign=GOOG_C_SEM_GBR_Core_CHT_BAU_ACQ_PER_MIX_ALL_LATAM_EC_EN_042225&c_id=22465650375&c_agid=177097035334&c_crid=747827947650&c_kwid={keywordid}&c_ims=&c_pms=9069516&c_nw=g&c_dvc=c&gad_s
- Medicompanies - Empresa de Medicina Prepagada. (2026). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.segurosmedi.com/>
- Miño Grijalva, W. (2013). Obtenido de Historia del cooperativismo en el Ecuador: Socioeco.org
- Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Obtenido de Historia del cooperativismo en el Ecuador: <https://bibliotecadigital.uce.edu.ec/s/coleccionhis/item/1840#?c=0&m=0&s=0&cv=0>
- Octubre, C. 9. (2026). Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre. (s. <https://www.9octubre.fin.ec/seguro-medico/>)
- OMS. (8 de enero de 2024). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Índice de cobertura del servicio UHC: <https://data.who.int/es/indicators/i/3805B1E/9A706FD>
- Osorio Gavilanes, A. P., & Zambrano León, C. L. (2012). *Diagnóstico del Sector de Microseguros en Ecuador*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3676/1/UPS-GT000360.pdf>
- Petroecuador, C. (2021). *Memoria institucional*.
- Pichincha, S. d. (2025). Obtenido de <https://segurosdelpichincha.com/blogs/microseguros-que-son-como-funcionan>
- Porter, M. E. (2003). *Ser Competitivos*. Barcelona: Deusto.
- Privilegio Compañía de Seguros del Ecuador. (2026). *Acerca de Nosotros*. Obtenido de Nuestra historia comenzó hace 17 años: <https://www.privilegioseguros.com.ec/nosotros/>
- Rankingslatam. (7 de mayo de 2025). *Mercado asegurador ecuatoriano: Tamaño y crecimiento de la industria, participación de mercado y desempeño técnico por aseguradora - Rankings a Marzo 2025*. Obtenido de <https://rankingslatam.com/es-la/blogs/industry-news/ecuador-insurance-market-industry-size-and-growth-market-shares-and-technical-performance-by-insurer-march-2025-rankings>
- Salas, M. E. (2022). *Diseño y análisis de técnicas de valoración de riesgos y de tarificación, determinación programas de reaseguro, elaboración de bases técnicas de los productos y Gerencia de producto (Diseño y gestión de productos)*. Escuela Internacional de Gerencia.

SCVS. (2025). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de Estadísticas Trimestrales por Compañía y Tipo de Seguros:
<https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/rankingseg/estciasseguros.html>

Seguros del Pichincha. (2025). *Quiénes Somos*. Obtenido de
<https://segurosdelpichincha.com/aseguradora-lider-en-ecuador>

Seguros del Pichincha. (2026). *Seguro de Accidentes Personales*. Obtenido de
<https://segurosdelpichincha.com/seguro-accidentes>

SEPS, E. (s.f.). *Portal Estadístico – SEPS*. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/>

Solidaria, S. d. (02 de 06 de 2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario:
<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacion-Ano-2025.pdf>

Superintendencia de Compañías, V. y. (2025). Obtenido de
https://appscvs.supercias.gob.ec/reportesSeguroExtranet/consulta_rep_estado_tecnico.zul

Superintendencia de Compañías, V. y. (2025). Obtenido de
https://appscvs.supercias.gob.ec/reportesSeguroExtranet/consulta_rep_estado_tecnico.zul

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *SEPS*. Obtenido de Aproximación a la caracterización de cooperativas de la Economía Popular y Solidaria.: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Caracterizacion-EPS-Corregido.pdf>

Suplemento, R. O. (2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito, Ecuador.

Susetty Lorena Gómez García, G. A. (2018). Obtenido de Avances y experiencias del cooperativismo como tendencia. El caso de Ecuador:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200018