LITORALPRESS

Fecha: 28-04-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera - Pulso
Tipo: Noticia general
Título: Isapres vuelven a la carga: retoman contratación de vendedores para captar nuevos afiliados y atraer a los que se fueron

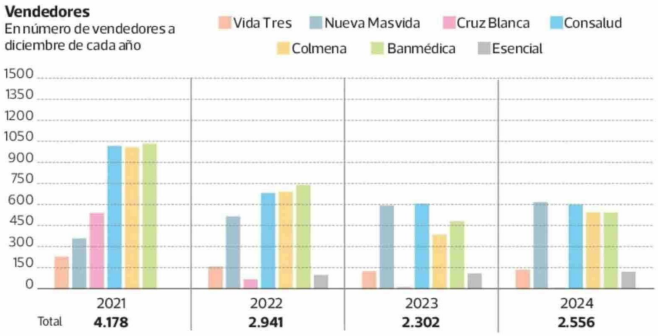
Pág. : 2
Cm2: 744,2

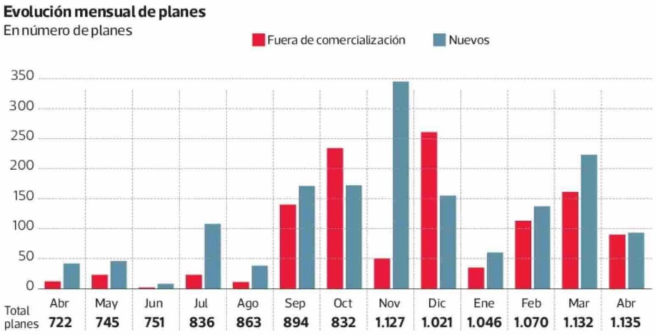
Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

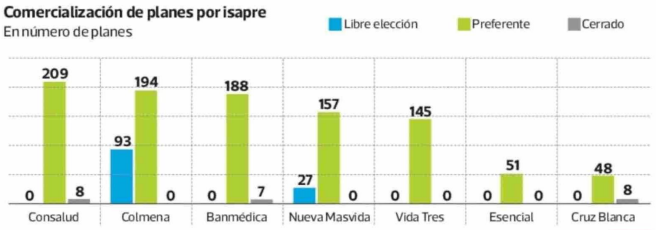
Isapres vuelven a la carga: retoman contratación de vendedores para captar nuevos afiliados y atraer a los que se fueron

Producto de la crisis por la que atravesaron, las isapres dejaron de invertir y de competir por captar afiliados. También redujeron su dotación. Pero la estrategia cambió recientemente: están aumentando su fuerza de ventas y sacando nuevos planes de salud para recuperar al menos una parte de los 800 mil afiliados que se fueron de la industria en cinco años.

ISAPRES AUMENTAN VENDEDORES Y SALEN A BUSCARA AFILIADOS







FUENTE: Estados Financieros de cada isapre y QuePlan.cl

LA TERCERA

MARIANA MARUSIC

–800 mil afiliados han salido del sistema de isapres desde que la industria alcanzó su peak, en octubre de 2019 con 3.353.616, hasta el cierre de 2024, cuando anotó sólo 2.559.157. Así, ya van cinco años consecutivos de fuga de clientes.

Esto ha ocurrido en un contexto en que el empleo en el país ha estado alicaído y las isapres han aplicado alzas de precios en sus planes de salud, lo que provocó que muchos afiliados que no pudieron seguir pagando tuvieron que irse al sistema estatal que representa Fonasa.

Pero, además, en ese lapso hubo dos fallos que dictó la Corte Suprema que dejaron en ascuas a la industria y que pusieron en duda si podrían seguir existiendo las isapres.

Eso las paralizó: dejaron de invertir, ya no salieron más a buscar nuevos afiliados, no hicieron contrataciones, sino más bien despidos, y pusieron todo su esfuerzo en intentar mantener la operación a flote hasta que eventualmente llegara una solución.

Esa salida se hizo realidad en los últimos tres meses del año pasado, cuando se puso en marcha la llamada ley corta de isapres y la industria aplicó un alza de la prima extraordinaria en los planes de los afiliados para poder hacer viable su operación y pagar las devoluciones que dictó el máximo tribunal.

Esto despejó la incertidumbre que las isapres tuvieron no solo en los últimos años, sino desde hace mucho más tiempo, cuando se masificó la judicialización de las alzas de planes. El escenario cambió: ahora tenían en el horizonte el equilibrio financiero y certeza de que podrían seguir operando.

El giro: volver a crecer

Bajo este nuevo escenario, la estrategia de las isapres cambió en la segunda parte de 2024. Ahora volvieron a la carga: retomaron la contratación de vendedores para poder ir en busca de nuevos afiliados e ir a reencantar a quienes se fueron.

El gerente general de Inversiones La Construcción (ILC), Pablo González, compañía que controla a Consalud, lo reconoció en la carta dirigida a los accionistas contenida en la memoria anual 2024. Allí dijo que "Consalud se propone a aportar a la recuperación de la industria, atrayendo nuevos afiliados a través de una oferta de calidad centrada en la costo-eficiencia".

En Colmena, a su vez, señalan que ahora cuentan "con nuevos planes y beneficios adicionales que responden a distintos perfiles". Además, dicen, están "explorando alianzas estratégicas" que les permitan ampliar su alcance "siempre con el foco puesto en facilitar el acceso a una atención de salud oportuna, cercana y de calidad".

Si bien la situación en la que está cada isapre difiere, lo cierto es que al evaluar el total de vendedores que tenía la industria al cierre de 2024, este se encuentra en su mayor nivel desde marzo de 2023, y su número es 262 superior con respecto al nivel más bajo que tocaron en septiembre de 2023.

Por más de dos años, todos los trimestres, hasta junio de 2023, las isapres hicieron reducción de vendedores. Pero desde ahí, empezaron a aumentarlos de a poco. Y recién en el último trimestre de 2024, los incrementaron más de golpe, incorporando a 144 personas en su fuerza de ventas, hasta totalizar 2.556 vendedores. Esa tendencia, aseguran desde la industria, ha continuado en este primer trimestre.

Como sea, las isapres dejaron la banca y volvieron a salir a la cancha en la competencia por conseguir afiliados. Eso ha implicado que vuelvan a contratar vendedores, hacer publicidad, invertir en mejorar sus servicios de cara a las personas e intentar despejar la incertidumbre de los afiliados sobre la industria, pero también ha significado generar ofertas más atractivas lanzando nuevos planes de salud.

NUEVOS PLANES

Matías Stäger, cofundador de queplan.cl, comenta que desde hace un rato empezaron a notar que "hay más esfuerzos comerciales de parte de las isapres. Esto se refleja en más marketing, más publicidad, más ejecutivos; algunas isapres incluso han estado reactivando su fuerza de ventas, como Cruz Blanca, que no la tenía. Así que sí, hay más movimiento y hay más esfuerzos comerciales".

Stäger asegura que eso también se ha visto reflejado en los planes que están ofreciendo las aseguradoras de salud. "Para ganar

SIGUE ▶▶

LITORALPRESS

Fecha: 28-04-2025
Medio: La Tercera
Supl. : La Tercera - Pulso
Tipo: Noticia general
Título: **Isapres vuelven a la carga: retoman contratación de vendedores para captar nuevos afiliados y atraer a los que se fueron**

Pág. : 3
Cm2: 290,1

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: No Definida

mercado y crecer, se empiezan a crear nuevos planes. Por ejemplo, cuando fue la crisis de las isapres, se empezaron a reducir muchos planes y la oferta empezó a disminuir. Se cerraron convenios con clínicas, y hubo menos oferta de planes", explica.

En cambio, sostiene que "ha aumentado la oferta fuertemente, es decir, se han creado nuevos planes preferentes hacia ciertas clínicas, nuevos convenios, y eso todo en un espíritu de querer vender más y crecer en la adquisición de nuevos clientes".

También hay que tener en cuenta que a las isapres les conviene, desde un punto de vista del negocio, atraer a afiliados jóvenes, dado que son personas que en general tienen una menor siniestralidad. Si no lo hicieran, su cartera iría envejeciendo y arriesgarían su equilibrio financiero, dadas las altas tasas de siniestralidad.

"Cuando se vende un nuevo plan, está tarificado para las necesidades y los precios de hoy día. En general, (vender nuevos planes) es algo que le va a servir bastante a las isapres, pero lo que a veces les cuesta son los planes más antiguos. Si fuera por ello, les encantaría renovar estos planes. Y mientras más gente nueva pueda entrar a la isapre, le va a ayudar mucho a mejorar su estabilidad y condición económica", añade Stäger..

El ejecutivo señala que "las isapres han creado más planes, más competitivos, orientados a ciertos segmentos. Incluso hay casos que hemos visto en que se han ajustado los precios y han ido algunos planes a la baja. Pero no todos, no es la mayoría, pero sí algunos han ido a competir más y a tener planes más competitivos con mejores beneficios, o en algunos casos también menores precios".

LAS ESTRATEGIAS DE CADA ISAPRE

En la industria hubo dos extremos durante la crisis de las isapres. Por un lado, Cruz Blanca, que eliminó su fuerza de ventas en diciembre de 2022, y por ende es la que ha registrado la mayor fuga de afiliados. Y si bien a diciembre de 2024 anotaba sólo cuatro vendedores, distintas fuentes del sector aseguran que últimamente estaría volviendo a contratar.

En la otra vereda se ubica Nueva Masvida, que siempre tuvo en mente la idea de seguir captando nuevos afiliados para mantener una cartera sana, por lo que fue la única aseguradora que durante la crisis de las isapres siguió reforzando su fuerza de ventas y al cierre de 2024 registró 258 vendedores más que los que tenía al término de 2021.

Así, pasó de ser la isapre que tenía la segunda fuerza de ventas más pequeña de la industria en 2021 (solo superaba a Vida Tres), a tener actualmente la más grande, con un total de 615 vendedores. De hecho, desde Nueva Masvida destacan que esta es "la más alta de nuestra historia".

Desde Nueva Masvida señalan que "esta decisión estratégica va en línea con nuestro objetivo de expandirnos en el sector, y lograr un crecimiento sostenido de nuestra cartera, posicionándonos como la isapre con el mayor número de nuevos afiliados durante 2024, según cifras de la Superintendencia de Salud. Este avance va de la mano con nuestro compromiso por ofrecer certezas en un contexto de alta incertidumbre".

Después de Cruz Blanca, es Consalud la isapre que redujo más sus vendedores durante la crisis de las isapres. Llegó a tener una fuerza de ventas de más de mil trabajadores en 2021, y los redujo a menos de la mitad: en marzo del año pasado registraba 447. Pero desde entonces ha sido la que más ha contratado vendedores, y ya ha sumado 152 hasta totalizar 599, convirtiéndose en la segunda fuerza de ventas más grande.

Desde Consalud aseguran que "seguimos 100% activos, innovando y diseñando productos y servicios que realmente responden a las necesidades de los beneficiarios en el mundo actual. Nuestro propósito de acercar la salud a miles de personas está más vigente que nunca".

Colmena también ha hecho lo propio: llegó a tener mil vendedores en 2021, pero los redujo a prácticamente un tercio en 2023. Sin embargo, el año pasado sumó a 158 personas y ahora ya tiene 543 vendedores, ubicándose como la tercera con mayor fuerza de ventas.

"Durante los últimos meses, hemos puesto especial énfasis en visibilizar y fortalecer nuestros atributos diferenciadores. Una prueba de la efectividad de esta estrategia es que en 2024 ingresaron a Colmena más de 40 mil nuevos beneficiarios, de los cuales más del 50% provienen de Fonasa, logrando además consolidarnos como la isapre líder tanto en número de afiliados, como de beneficiarios", dicen en la aseguradora que controla el grupo Bethia.

"Estamos trabajando para fortalecer nuestra posición competitiva, mientras mejoramos sistemáticamente la experiencia de nuestros afiliados, porque nuestro propósito sigue siendo el bienestar de las personas. Aspiramos a liderar no sólo por resultados, sino por la confianza que generamos y el valor tangible que entregamos en cada etapa de la atención en salud", agregan.

En Banmédica y Vida Tres también aumentaron sus vendedores el año pasado. La primera, en 61 a 541, y la segunda, en 11 hasta 134.