



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RPC-50-42-No.716-2018

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

ARTÍCULOS PROFESIONALES DE ALTO NIVEL

TEMA:

INSURTECH: IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL.

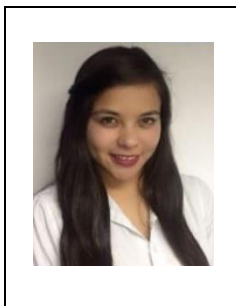
AUTOR:

ALISSON GABRIELA ACARO BRAVO

DIRECTOR:

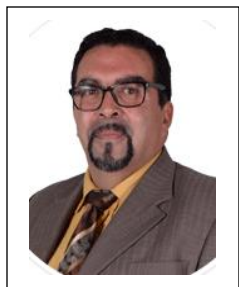
FREDDY GONZALO ARAQUE MONTENEGRO

QUITO - ECUADOR  
2021

**Autora:****Alisson Gabriela Acaro Bravo**

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría  
Candidata a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la  
Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito.

[aacarob@est.ups.edu.ec](mailto:aacarob@est.ups.edu.ec)

**Dirigido por:****Freddy Gonzalo Araque Montenegro**

Contador Público Autorizado  
Licenciado en Contabilidad y Auditoría  
Master en Gerencia Contable y Financiera

[faraque@ups.edu.ec](mailto:faraque@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

ALISSON GABRIELA ACARO BRAVO

***INSURTECH: IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL.***

## **RESUMEN**

El presente artículo de investigación comprende analizar el impacto en la rentabilidad que han tenido las compañías que han adoptado Insurtech (seguros-tecnología), siendo este un nuevo modelo de negocio que permitirá que las compañías aseguradoras pasen de ser empresas tradicionales a ser parte de la nueva era tecnológica, generando experiencias positivas tanto a los clientes internos como externos, además de abaratar costes, calidad de información, procesos más eficientes y mayor capacidad de competitividad en el mercado asegurador mediante innovaciones tecnológicas como son: Big Data, Inteligencia Artificial, Seguridad Cibernética, aplicaciones para teléfonos inteligentes, Business Intelligence, etc. Para lograr lo propuesto se utilizó una metodología mixta, mediante encuestas y entrevistas se logró determinar cuántas compañías tienen implementado Insurtech y que tipo de herramientas tecnológicas son las que manejan, adicional se analizó los estados financieros de las compañías aseguradoras publicados en el portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros para determinar el impacto en la rentabilidad a partir de la implementación de Insurtech.

La muestra considerada para nuestra investigación fueron 10 compañías aseguradoras que se encuentren dentro del top 10 del Ranking de prima calificada del año 2020 publicadas en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

Los resultados permitieron evidenciar que con la implementación de Insurtech, las compañías de seguros han logrado tener un impacto positivo en su rentabilidad a partir de su implementación, hoy en día las empresas aseguradoras pueden interactuar de manera directa con sus clientes ya que han logrado reforzar su atención remota, lo que ha incidido para que sus ventas no tengan una disminución representativa en el año 2020.

### **Palabras Clave**

Insurtech, rentabilidad empresarial, automatización, innovación, tecnológica.

## **ABSTRACT**

The present research analyze the impact on profitability that companies have adopted Insurtech (insurance-technology), this being a new business model that will allow insurance companies to go from being traditional companies to being part of the new technological era, generating positive experiences for both internal and external customers, with the purpose to low costs, and improve quality of information, more efficient processes and greater capacity for competitiveness in the insurance market through technological innovations such as: Big Data, Artificial Intelligence, Cyber Security, smartphone applications, Business Intelligence, etc. To achieve what was proposed, Its being used a mixed methodology, through surveys and interviews it was possible to determine how many companies have Insurtech implemented and what type of technological tools they handle, additionally, it was analyzed by the financial statements of the insurance companies published in the portal of the Superintendency of Companies, Securities and insurance to determine the impact on profitability from the implementation of Insurtech.

The sample considered for our research was 10 insurance companies that are within the top 10 of the 2020 Qualified Premium Ranking published in the Superintendence of Securities and Insurance Companies.

With the results was possible to show that with the implementation of Insurtech, insurance companies have managed a positive impact on their profitability from its implementation, today insurance companies can interact directly with their clients since they have managed to strengthen their remote attention, which has had an impact in its sales in were its do not visualise a representative decrease in the year 2020.

## **Keywords**

Insurtech, business profitability, automation, innovation, technology.

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO .....	2
2.1 Insurtech.....	2
2.2 Inteligencia Artificial .....	2
2.3 Big Data .....	3
2.4 Business Intelligence .....	3
2.5 Aplicaciones móviles .....	3
2.6 Rentabilidad .....	4
2.7 Índices de Rentabilidad .....	4
2.7.1 Margen de utilidad bruta.....	4
2.7.2. Margen operacional .....	4
2.7.3 Margen neto.....	4
2.7.4 Rentabilidad Operacional del patrimonio .....	4
2.7.5 Rentabilidad financiera.....	5
3. MATERIAL Y MÉTODOS.....	5
4. ANÁLISIS Y RESULTADO.....	6
5. CONCLUSIONES .....	13
Bibliografía.....	14

## Índice de tablas

Tabla 1. COMPAÑIAS ASEGURADORAS.....	5
Tabla 2. GASTOS ADMINISTRATIVOS.....	8
Tabla 3 MARGEN BRUTO.....	10
Tabla 4. MARGEN OPERACIONAL.....	10
Tabla 5.MARGEN NETO .....	10
Tabla 6.RENTABILIDAD OPERACIONAL PATRIMONIO .....	11
Tabla 7.RENTABILIDAD FINANCIERA.....	11

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Análisis variación de la prima emitida año 2017-2018-2019-2020.....	6
Ilustración 2. Análisis variación de siniestros año 2017-2018-2019-2020.....	7
Ilustración 3. Análisis variación Margen Neto año 2017-2018-2019-2020 .....	7
Ilustración 4. Tecnologías implementadas en las compañías Aseguradoras.....	9

## 1. INTRODUCCIÓN

El término Insurtech es un tema que ha despertado gran interés dentro del ámbito empresarial, el objetivo de la presente investigación es analizar el impacto sobre la rentabilidad empresarial adoptando Insurtech, ya que al momento las empresas empiezan a sentir la necesidad de un cambio dentro de las organizaciones que les permita mejorar sus procesos e incursionar en esta nueva era digital, uno de los mejores caminos es la innovación tecnológica, dejando en el pasado los procesos manuales que en ocasiones pueden reflejar pérdidas monetarias por desconocimiento de sistemas, leyes, políticas o procesos. Los sistemas poco eficientes que permiten manipulación de la información, generando así datos poco confiables, procesos de suscripción manual y laboriosa que generan operatividad y clientes insatisfechos, exponiendo de esta manera a las empresas de seguros tradicionales ante un mercado competitivo más innovador.

Actualmente esta renovación digital representa una oportunidad para las compañías aseguradoras para que tengan la oportunidad de innovar y adaptar nuevos modelos tecnológicos en las compañías. Las peculiaridades del nuevo mercado asegurador y las exigencias del nuevo cliente hacen referencia a resolver y satisfacer las nuevas necesidades que hoy en día tienen los clientes como pueden ser: simplicidad para el proceso de compra de seguros, apertura a mayor información sobre los productos que se ofertan, transparencia sobre cláusulas establecidas, agilidad en tiempo de respuesta ante un siniestro, con lo que se lograra un canal de comunicación sólido con el cliente y la generación de experiencias positivas hacia el mismo. Siendo esta una estrategia necesaria para incrementar la optimización de recursos y procesos, diseñando una automatización de actividades más eficaz y próspera económicamente para la organización.

El término Insurtech nace en el año 2010, realmente no fue una evolución la que surgió sino hasta el 2014 donde acorde con los avances tecnológicos surge la necesidad de acoplarse a la nueva era (Rodríguez & Pérez, 2021, pág. 12)

En la actualidad es importante que el mercado asegurador logre conectar con sus clientes en el tiempo oportuno remotamente ,permitiendo a las empresas optimizar costos, automatizar procesos y garantizar un mejor servicio, cubriendo las necesidades de los clientes en ahorro de tiempo y tener servicios eficientes, sin importar lugar u hora en que sus requerimientos de cualquier índole sean atendidos de manera ágil y oportuna, inclusive sin tener la necesidad de contactarse con los intermediarios( asesores de seguros), de esta manera destacarán ante la competencia.

Según los datos recolectados por (PWC, 2016) las inversiones en startups de insurtech se han multiplicado por 3 entre el 2014 y el 2016. La inversión acumulada en el sector desde el 2010 supera los 3400 millones de dólares.



## 2. MARCO TEÓRICO

Las empresas que decidan implementar Insurtech cuentan con tecnologías con las que pueden apalancarse como son: inteligencia artificial, big data, business intelligence y seguridad cibernética mismas con las que pueden mejorar las deficiencias del mercado asegurador, logrando un rediseño del modelo negocio que permitirá un enfoque en la satisfacción del cliente, disminución de costes y mayor eficiencia en sus procesos.

Pasar de ser una compañía tradicional a una compañía que se afiance en la transformación digital es totalmente posible y necesaria en el mundo, debido a que las aseguradoras deben considerar que con el pasar del tiempo los modelos de negocio deben adaptarse a los nuevos entornos, y las nuevas necesidades que van teniendo los clientes, cabe recalcar que la decisión de ingresar o no en esta nueva era tecnológica compete netamente a las compañías y a las necesidades que van surgiendo, motivo por el cual hoy en día es el momento ideal para que las compañías afiancen su compromiso con la innovación. (OLIVA & FLORES, 2017)

### 2.1 Insurtech

Insurtech es un nuevo modelo de negocio en el que las compañías Aseguradoras pueden dejar atrás un modelo tradicional e ingresar en esta nueva era, y tener un modelo de negocio mucho más eficiente, que les permita ser más competitivas brindando productos que estén personalizados acorde a las diferentes necesidades de los clientes, además análisis de datos más exactos, mismo que contribuyen al planteamiento de nuevas estrategias y toma de decisiones, procesos mucho más eficientes, y disminución de carga operativa que permite un mejor servicio y atención personalizada.

Insurtech es el acrónimo en inglés de insurance (seguros) y tech (tecnología) y puede definirse como el desarrollo de soluciones innovadoras y tecnológicas para la industria del seguro que ofrecen nuevos productos digitales o aportan valor añadido a las compañías ya existentes. (Vargas, 2017, págs. 2,3)

### 2.2 Inteligencia Artificial

Una de las innovaciones tecnológicas que pueden utilizar es la Inteligencia Artificial, al optar por implementar (IA) dentro de las compañías pueden obtener los siguientes beneficios:

- ✓ Automatización de procesos financieros.
- ✓ Fomentar el pensamiento analítico permitiendo a los colaboradores que puedan desarrollar propuestas de mejora para la compañía.
- ✓ Reducción de errores.
- ✓ Optimización de tiempo empleado en los datos analizados.
- ✓ Información más confiable para mejorar la toma de decisiones.

Según (BODEN, 2017)“La inteligencia artificial (IA) tiene por objeto que los ordenadores hagan la misma clase de cosas que puede hacer la mente”. (pág. 4)

### **2.3 Big Data**

Las empresas Aseguradoras también pueden optar por utilizar Big Data que les permite ser más eficientes a nivel de análisis de información, pueden ejecutar parámetros que les brinda agilidad en la toma de decisiones con diferentes enfoques como son: la satisfacción de sus clientes, mejora de procesos, reducción de costes, análisis del mercado para la creación de productos y servicios innovadores que estén acorde a las necesidades por cada segmento del consumidor.

Según (Marqués, 2015)“Suele aplicarse a conjuntos de datos que superan la capacidad del software habitual para ser capturados, gestionados y procesados en un tiempo razonable y por los medios habituales de procesamiento de la información”. (pág. 3)

### **2.4 Business Intelligence**

Así también nos referiremos a Business Intelligence como una herramienta esencial dentro de las compañías que les permite un apalancamiento de evaluación de información, con lo que pueden obtener de manera consolidada todos los datos, facilitando su análisis que contribuye a la toma de decisiones y planteamiento de estrategias.

Según (Gartner, 2006)“BI es un proceso interactivo para explotar y analizar información estructurada sobre un área (normalmente almacenada en un datawarehouse), para descubrir tendencias o patrones, a partir de los cuales derivar ideas y extraer conclusiones”.

Debemos considerar que las variables pueden llegar a impactar de diferente manera en las compañías Aseguradoras, dependiendo del modo y la forma como se implementa las herramientas tecnológicas que contribuirán al éxito o al fracaso (Alvarez Echeverría, 2015)

### **2.5 Aplicaciones móviles**

El objetivo de las Apps dentro del mercado asegurador es facilitar a los clientes la obtención de una respuesta o resolución a una determinada tarea, inclusive puede brindar un servicio para que los clientes puedan dar seguimiento al estado de sus siniestros, información sobre vigencias o coberturas de sus pólizas, asistencias de manera oportuna.

## 2.6 Rentabilidad

De acuerdo con (Verdugo, 2020) que menciona se trata básicamente de la capacidad para generar ganancia, una compañía es rentable cuando sus ingresos son mayores que sus egresos. En conclusión la rentabilidad se la mide de la utilidad obtenida y los recursos que se utilizaron para obtenerla.

## 2.7 Índices de Rentabilidad

En palabras más simples se define que los índices de rentabilidad se encargan de medir la eficiencia operacional de la entidad para controlar el riesgo. Su principal punto analizar es el movimiento de los activos corrientes para determinar si realmente la empresa cuenta con una eficiencia operativa óptima para convertirlos en efectivo. De esta forma, se indica a continuación los indicadores que forman parte de este grupo (Jaramillo, 2009).

### 2.7.1 Margen de utilidad bruta

De acuerdo con lo mencionado por (Gitman & Zutter, 2012) Mide el porcentaje total de ingresos que se obtienen después de pagar todos los costos asociados para la venta.

$$fx = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

### 2.7.2. Margen operacional

(Gitman & Zutter, 2012) Lo definen como indicador para medir el porcentaje total de ingresos que nos quedan después de pagar todos los costos operacionales.

$$fx = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

### 2.7.3 Margen neto

(Gitman & Zutter, 2012) Menciona que mide el porcentaje que queda de ingresos después de pagar los gastos y los impuestos es decir el nivel de ganancia.

$$fx = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

### 2.7.4 Rentabilidad Operacional del patrimonio

Este indicador permite determinar la rentabilidad que les corresponde a los accionistas por el capital invertido en la compañía. En este cálculo se excluye los gastos financieros, impuestos y la participación a trabajadores con la finalidad de observar el impacto que tienen estos rubros frente a este indicador. (Superintendencia de compañías, seguros y valores, 2020)

$$fx = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

### 2.7.5 Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera es un indicador importante en el cual se consideran en el cálculo los gastos financieros, impuesto y la participación a trabajadores con el objetivo de cuantificar el beneficio neto y de esta manera generar expectativa en los accionistas, con la finalidad de presentar la rentabilidad que pueden recibir en el caso que decidan reinvertir sus utilidades.

$$fx = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} * \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} * \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} * \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

## 3. MATERIAL Y MÉTODOS

Para realizar la presente investigación, se consideró como población a las empresas aseguradoras que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros siendo un total de 30 compañías (véase tabla 1).

Según (Fracica, 1998), población “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (pág. 36).

Tabla 1. COMPAÑÍAS ASEGURADORAS

EMPRESAS ASEGURADORAS	
AIG METROPOLITANA	INTEROCEANICA C.A DE SEGUROS.
AMA AMERICA S.A. EMPRESA DE SEGUROS	LA UNIÓN
ASEGURADORA DEL SUR	LATINA SEGUROS C.A
BMI	LIBERTY SEGUROS S.A
BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	MAPFRE ATLAS
CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A	ORIENTE SEGUROS S.A.
COFACE S.A.	PAN AMERICAN LIFE DE ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A
COLON	PICHINCHA
CONDOR	SEGUROS ALIANZA S.A
CONSTITUCIÓN C.A COMPAÑÍA DE SEGUROS	SEGUROS CONFIANZA S.A.
ECUATORIANO SUIZA	SEGUROS SUCRE S.A.
EQUINOCCIAL	SWADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A	UNIDOS
GENERALI	VAZSEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
HISPANA	ZURICH SEGUROS ECUADOR S.A.

Fuente: Datos obtenidos de la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

La muestra a utilizar en la presente investigación fueron las aseguradoras que se encuentran dentro del top 10 del Ranking de prima calificada del año 2020, de acuerdo a los datos públicos proporcionados por la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros.

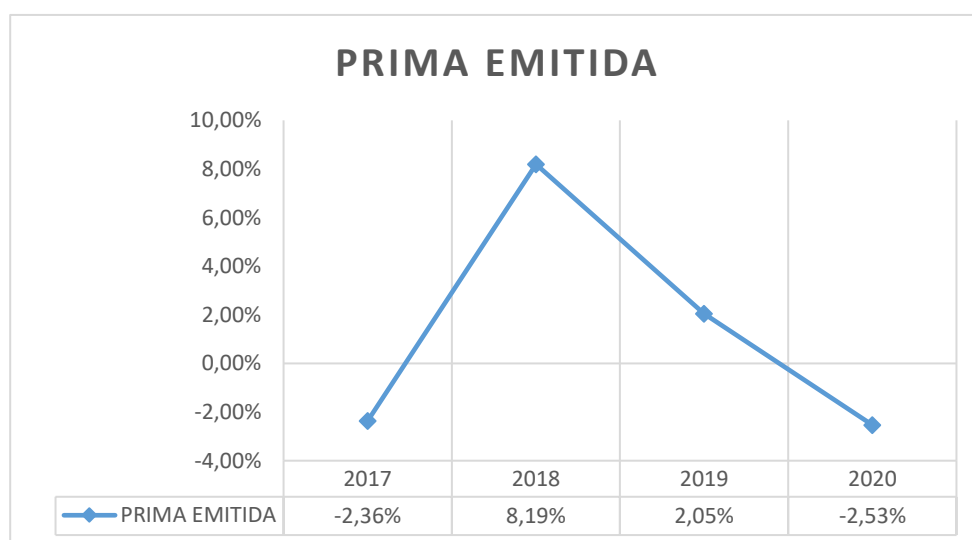
Para la recopilación de datos se realizaron encuestas y entrevistas a los gerentes de Tecnología de las compañías aseguradoras, con la finalidad de determinar cuántas de ellas actualmente tiene implementado Insurtech y que tipo de herramientas tecnológicas son las que manejan, siendo esta nuestra fuente de información directa, adicional se analizó los estados financieros de las compañías aseguradoras publicados en el portal de la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros para determinar el impacto en la rentabilidad a partir de la implementación de Insurtech.

En esta investigación se utiliza el método cualitativo y cuantitativo que permite una comprensión global con los datos obtenidos, mismos que permiten emitir conclusiones universales e innovadores que puedan ser sometidas a consideraciones o pruebas si fuera el caso necesario, además de que cada premisa investigada apoyara a las conclusiones finales.

#### 4. ANÁLISIS Y RESULTADO

Se han considerado los estados financieros publicados por la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros, para realizar el siguiente análisis, además de encuestas y entrevistas realizadas.

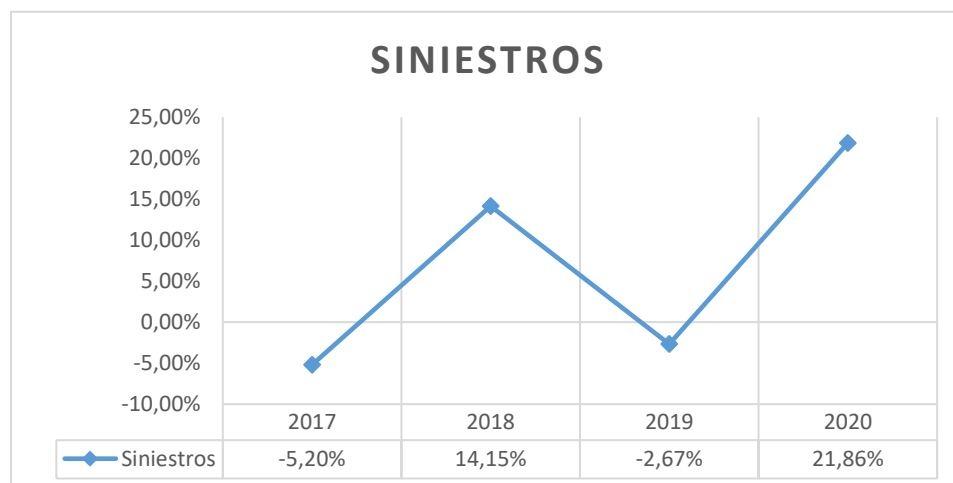
Ilustración 1. Análisis variación de la prima emitida año 2017-2018-2019-2020



Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

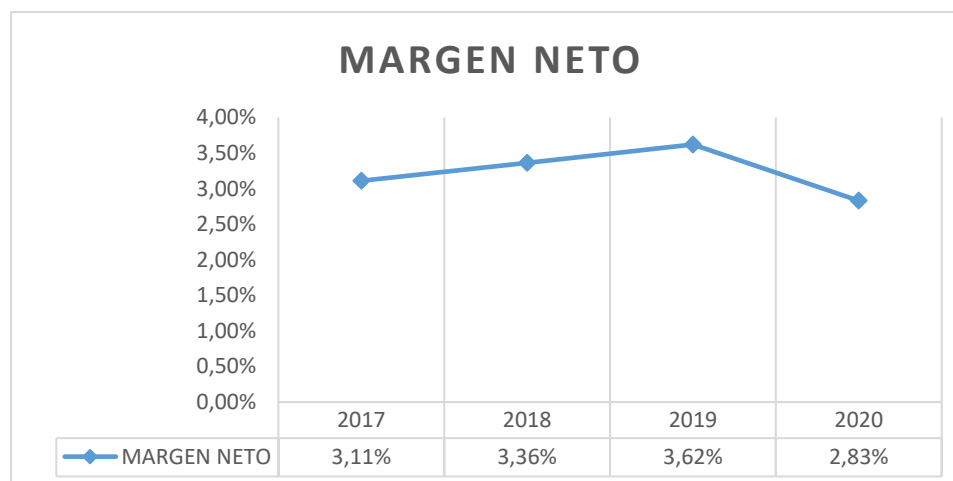
El 70% de las compañías aseguradoras en el 2018 han logrado ingresar en la nueva era digital, dejando atrás el modelo tradicional de aseguradoras y convirtiéndose en empresas Insurtech, lo que contribuyó a obtener un incremento del 8,19% de la prima emitida en relación con el año 2017, de igual manera para el año 2019 reflejan un incremento del 2,05% en comparación con el 2018, sin embargo en el año 2020 las compañías aseguradoras disminuyen sus ventas en un 2,53% en comparación con el 2019 al ser un año atípico que golpea al mercado asegurador a nivel mundial, cabe mencionar que para ser el 2020 un año donde la pandemia golpea a la economía, las compañías aseguradoras Insurtech han afianzado las relaciones comerciales con sus clientes y han logrado ver a la crisis dada en la pandemia, como una oportunidad para seguir transformándose y respaldando la venta digital de seguros.

Ilustración 2. Análisis variación de siniestros año 2017-2018-2019-2020



Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Ilustración 3. Análisis variación Margen Neto año 2017-2018-2019-2020



Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Las compañías aseguradoras muestran una variación en su margen neto, para el año 2018 incremento en un 3,36% considerando que los siniestros se elevaron en un 14,15%(véase Gráfico 2) factor importante para que tenga incidencia en la variación de su rentabilidad en relación con el año 2017 que aún se mantenían como compañías tradicionales, para el año 2019 el margen neto incrementa en un 3,62% y los siniestros decrecieron en un 2,67%(véase Gráfico 2) en relación con el año 2018, para el 2020 año de pandemia el margen neto disminuyó en un 2,83%, se debe considerar que la siniestralidad se elevó en un 21,86%(véase Gráfico 2) debido a la pandemia por Covid-19 ya que las compañías aseguradoras afrontaron altos montos de pagos en el ramo de vida, sin embargo la implementación de Insurtech ha contribuido de manera positiva para que las compañías aseguradoras se mantengan operativas frente a eventos inusuales como este.

La implementación de Insurtech ha permitido que las compañías aseguradoras en tiempo de pandemia cuenten con herramientas tecnológicas para que su operatividad se mantenga activa y eficiente lo que se ve reflejado en que su producción ha disminuido de manera mínima en un 2,53%(véase Gráfico 1), en relación con el año 2019, además les permitió optimizar recursos que se ven reflejados en la disminución de gastos(véase Tabla 2) debido a que los trabajadores se encuentran en una modalidad de teletrabajo.

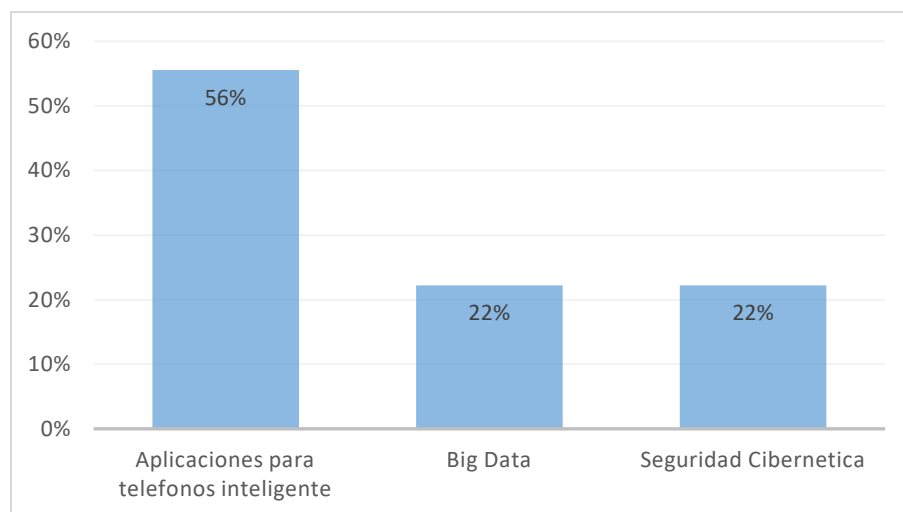
Se debe considerar que dentro de esta nueva era tecnológica, han reforzado la atención remota que ha sido todo un éxito mediante los canales tecnológicos implementados en cada organización.

Tabla 2. GASTOS ADMINISTRATIVOS

CUENTA	V.REL
410103_Viaticos y gastos de viaje	76,37%
410204_Papeleria y útiles de oficina	60,01%
410207_Movilizaciones	49,15%
410102_Gastos de representación	45,61%
410114_Gastos por Beneficios Empleados	43,15%
410213_Mantenimientos, Asistencias, Seguridad y Otros	19,42%
410202_Luz, agua y teléfono	17,03%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Ilustración 4. Tecnologías implementadas en las compañías Aseguradoras



Fuente: Cálculos propios en base encuesta realizada.

Referente a los métodos aplicados en las compañías aseguradoras afirman que el 56% de las compañías tienen implementado aplicaciones para teléfonos inteligentes, que permiten una mayor captación de clientes debido a que pueden ofrecer servicios, productos y asistencias de manera remota y eficiente con las APP, como pueden ser aplicaciones móviles en las que el cliente puede validar el estado de su vehículo que ha ingresado al taller, de igual manera existen aplicaciones que permiten reportar siniestros, solicitar asistencias de manera instantánea con tan solo una fotografía del siniestro ocurrido o el contratar una póliza, gestionarla o renovarla acorde a las necesidades del cliente, el 22% de las compañías en cambio le apuestan a Big Data, permitiéndoles analizar masivamente gran cantidad de datos e identificar de mejor manera las necesidades de sus clientes para poder dirigir el marketing a grupos específicos y contar siempre con innovadores productos que estén acorde a cada segmento de clientes, además de analizar el mercado competitivo asegurador en el que se encuentran y proporcionar información para la toma de decisiones que permitan viabilizar su rentabilidad, el otro 22% de las compañías le dan un valor a la información y de esta manera dimensionar el riesgo al que se pueden ver expuestos si no se cuenta con la seguridad necesaria para la protección de los datos, también consideran que pueden generarse problemas productivos y financieros por el mal uso que se le pudiera dar a la información, hoy en día existe la ley de protección de datos por lo que las compañías se ven obligadas a la implementación de seguridad de información para evitar problemas legales e inclusive económicos por penalizaciones.

Estas herramientas tecnológicas les permite la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de los datos para la toma de decisiones, de igual manera las tecnologías aplicadas permiten que la información sea accesible solo a los usuarios que tengan acceso a este análisis de datos velando de esta manera por la seguridad de



la información, tal es la importancia de que la información que posee la compañía sea real y verificable que con un análisis de estos datos se puede determinar el estado total de compañía.

## INDICADORES FINANCIEROS

Tabla 3 MARGEN BRUTO

MARGEN BRUTO			
2017	2018	2019	2020
38,87%	40,06%	40,12%	34,93%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Las compañías de seguros después de la implementación de Insurtech realizada en el 2018, se mantiene con un alza constante a excepción del 2020 año de pandemia en el que existió un decremento de ventas (véase Gráfico 1) y por ende existe una disminución del margen bruto en un 5,19%.

Tabla 4. MARGEN OPERACIONAL

MARGEN OPERACIONAL			
2017	2018	2019	2020
24,93%	25,75%	25,06%	21,28%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Las compañías aseguradoras han elevado y mantienen su margen operacional (véase tabla 3) sin embargo para el año 2020 por la crisis a nivel mundial por tema de pandemia decrece en un 3,78% en relación con el año 2019 lo que quiere decir que después de cubrir con todos los costos operacionales las compañías se quedan con un 21,28% sobre las ventas para el año 2020.

Tabla 5. MARGEN NETO

MARGEN NETO			
2017	2018	2019	2020
3,11%	3,36%	3,62%	2,83%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Las compañías aseguradoras han incrementado su margen neto a partir de la implementación de Insurtech, y se han mantenido durante los años 2018-2019, en el año 2020 existe una disminución de la rentabilidad neta del 0,79% en relación con el año 2019.

Tabla 6. RENTABILIDAD OPERACIONAL PATRIMONIO

RENTABILIDAD OPERACIONAL PATRIMONIO			
2017	2018	2019	2020
79,89%	84,81%	84,76%	69,25%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Las compañías aseguradoras a partir de la implementación de Insurtech mantienen una constante rentabilidad para los accionistas sobre los fondos que han invertido en sus empresas, sin embargo para el año 2020 existe una baja de la rentabilidad brindada a los accionistas en un 15,51% considerando la disminución de ventas (véase Gráfico 1) que existió por el confinamiento y el aumento de siniestros por Covid -19 (véase Gráfico 2).

Tabla 7. RENTABILIDAD FINANCIERA

RENTABILIDAD FINANCIERA			
2017	2018	2019	2020
8,99%	10,67%	12,74%	-2,56%

Fuente: Cálculos propios en base a datos publicados en la Superintendencia de compañías, seguros y valores.

Desde que se implementó Insurtech en las compañías la rentabilidad financiera incremento en un 10,67% para el año 2018, para el año 2019 tuvo un incremento del 12,74% en relación con el 2018 y para el año 2020 un decremento del 2,56% en relación con el año 2019, sin embargo la rentabilidad financiera siguen siendo representativa para que los accionistas, reinviertan en las compañías.

De acuerdo a encuestas y entrevistas realizadas las compañías nos mencionan beneficios adicionales que lograron obtener con la implementación de Insurtech y que están inmersas dentro la rentabilidad, como por ejemplo han logrado ofrecer un mejor servicio a sus clientes, tanto en tiempo de respuesta de asistencias a los siniestros, como al dejar de lado suscripciones laboriosas convirtiéndolas en un proceso más pragmático, sencillo, eficaz y eficiente que ha permitido el aumento de productividad y agilidad de respuestas hacia los clientes y los intermediarios (Asesores de seguros).

Los procesos que también se han logrado automatizar en esta nueva era tecnológica es el proceso de suscripción basado en una cotización, pagos ágiles y oportunos de primas permitiendo que las organizaciones cuenten con liquidez para cumplir con sus obligaciones, deducibles, e incluso reposiciones por cancelaciones/anulaciones de servicios. Otro de los puntos esenciales que se han logrado automatizar es la valoración de riesgos de nuevas suscripciones con información pública recopilada y segmentada para un análisis más eficiente por parte de los usuarios, siniestros atendidos en línea sin necesidad de acercarse a las oficinas, el control que se logra implementar sobre la razonabilidad de la información es totalmente gratificante para las compañías, ya que hoy en día con la automatización de procesos se han logrado identificar errores poco palpables por información errónea, malestar de los clientes por productos que no se encuentran acorde a las necesidades y personal poco productivo.

Estas compañías no consideran que han incurrido en un gasto por el contrario lo ven como una inversión, que les ha permitido adaptar su modelo de negocio a las nuevas realidades y necesidades del mercado, con lo que han podido lograr la creación de nuevos productos acorde a un análisis de mercado más segmentado y por ende atracción de nuevos clientes y preferencia de los existentes.

Las compañías aseguradoras afirman que dentro de esta transformación digital han logrado depurar los procesos internos, dando así una mejor trazabilidad de datos libres de manipulación, han logrado disminuir errores de tipeo en los usuarios que muchas veces ha llevado a que se realicen pagos en exceso, pagos erróneos, duplicidad de información y falta de seguimiento de cartera vencida, de igual manera se ha logrado disminuir la carga operativa en procesos dirigidos a los clientes como son: emisión de pólizas, cobros de pólizas, atención de siniestros, seguimiento de siniestros, pago de siniestros.

Hoy en día contar con datos razonables y de manera oportuna en la compañía puede generar un apalancamiento para el planteamiento de soluciones y generación de nuevas estrategias dentro de la organización, la importancia de la conexión entre la tecnología y los datos generados en la compañía es evidente porque de nada sirve tener un dato al instante si no refleja la realidad de la información y viceversa no sirve un dato de calidad si no contamos con él, en el momento oportuno.

## 5. CONCLUSIONES

- La nueva era tecnológica ha permitido a las compañías aseguradoras tener sistemas más dinámicos que brindan la opción de medir la trazabilidad de los datos, logrando impactar factores como son: análisis de mercado que permite generar marketing de manera segmentada, información verificable consolidada para toma de decisiones e implementación de estrategias para la compañía, transparencia entre información transaccional vs información financiera.
  
- La transformación digital de las compañías aseguradoras genera una gran oportunidad para poder crear un canal de comunicación directo con el cliente, la nueva era tecnológica permite el uso de herramientas como son big data, donde se logra realizar un estudio de mercado y ofrecer productos más personalizados que estén acorde a las necesidades de los clientes, lo que se ve reflejado en su incremento de ventas en un promedio 9,21%, entre los dos primeros años a partir de que se implementó Insurtech en las compañías.
  
- Con la implementación de Insurtech, las compañías de seguros han logrado tener un impacto positivo en su rentabilidad, pese a factores como son: los siniestros, que incrementaron en el año de pandemia por Covid-19, Insurtech ha sido un aliado estratégico para que las compañías de seguros, puedan interactuar de manera directa con sus clientes y reforzar la atención remota, lo que ha incidido para que sus ventas no tengan una disminución representativa en el año 2020 con el 2,53% en relación con el año 2019.

## Bibliografía

- Alvarez Echeverría, F. A. (2015). *Implementación de nuevas tecnologías: valuación, variables, riesgos y escenarios tecnológicos*. San Salvador: UFG Editores.
- BERNAL, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. COLOMBIA: PEARSON EDUCACIÓN.
- BODEN, M. A. (2017). *INTELIGENCIA ARTIFICIAL*. Madrid: Turner Publicaciones S.L.
- EALDE. (16 de ABRIL de 2019). *Big Data e Insurtech en la transformación digital*. Obtenido de Big Data e Insurtech en la transformación digital: <https://www.ealde.es/big-data-insurtech-transformacion-digital/>
- Fracica, G. (1998). *Modelo de Simulación en Muestreo*. COLOMBIA: Universidad de La Sabana.
- Gálvez Albarracín, E. J., Riascos Erazo, S. C., & Contreras Palacios, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 355,364. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.006>.
- Gartner, G. d. (enero de 2006). *Gartner es una consultora internacional especializada en Tecnologías de Información y Comunicación*. Obtenido de [www.gartner.com](http://www.gartner.com)
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administración financiera*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Jaramillo, F. (2009). *¿Cómo hacer Análisis Financiero?* Bogotá: Alfaomega colombiana S.A.
- Marqués, M. P. (2015). *Big Data. Técnicas, herramientas y aplicaciones*. México: Alfaomega.
- MORILLO, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *ACTUALIDAD CONTABLE FACES*, 36.
- NEXUSINTREGA. (2020). Ventajas y Desventajas de la Inteligencia Artificial en Empresas. *Ventajas y Desventajas de la Inteligencia Artificial en Empresas*. Obtenido de NEXUSINTREGA: <https://nexusintegra.io/es/ventajas-y-desventajas-de-la-inteligencia-artificial/>
- OLIVA, F., & FLORES, M. (2017). La transformación de las compañías de seguros en la era digital. *Vision Deloitte*.
- PAZ, O. (2019). BLOCKCHAIN Y SU IMPACTO EN LA EVOLUCION DEL. *PROQUEST*, 29,69.
- PWC. (2016). Opportunities await: How InsurTech in reshaping insurance. *Global FinTech Survey*.
- Rodriguez, M., & Pérez, A. (2021). Insurtech: Seguros a un clic de distancia. *THREE POINTS*, 12.
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial*. Madrid: Alienta Editorial.
- SABINO, C. (1992). *EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN*. BOGOTA : PANAPO.
- Softcorp. (2010). *servisoftcorp*. Obtenido de [servisoftcorp](https://servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/#Que_es_una_aplicacion_movil): [https://servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/#Que\\_es\\_una\\_aplicacion\\_movil](https://servisoftcorp.com/definicion-y-como-funcionan-las-aplicaciones-moviles/#Que_es_una_aplicacion_movil)
- <https://www.supercias.gob.ec/portalscvsv/>

- Superintendencia de compañías, seguros y valores. (2020). *CONCEPTOS Y FORMULAS DE INDICADORES*.  
Obtenido de CONCEPTOS Y FORMULAS DE INDICADORES:  
[https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)
- Vargas, Ó. (2017). Insurtech: innovación tecnológica para la inclusión financiera. *Revista Fasecolda*, 167.  
Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/287>
- Verdugo, F. J. (2020). *Resultado, rentabilidad y caja*. Madrid: ESIC.