



**Universidad  
Israel**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL  
ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

**MAESTRÍA EN SEGUROS Y RIESGOS FINANCIEROS**

*Resolución: RPC-SO-16-No.440-2021*

**PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>Título del proyecto:</b>
Impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador
<b>Línea de Investigación:</b>
Gestión Integrada de organizaciones y competitividad sostenible
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
Administración
<b>Autora:</b>
López Revelo María José
<b>Tutor:</b>
Mg Ramos Álvarez Andrés

**Quito – Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Andrés Ramos Álvarez con C.I: 1756718886 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador.

Elaborado por: María José López Revelo, de C.I: 0401464268, estudiante de la Maestría: Seguros y Riesgos Financieros de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 14 de marzo del 2023



Firmado electrónicamente por:  
**ANDRES RAMOSALVAREZ**

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, María José López Revelo con C.I: 0401464268, autora del proyecto de titulación denominado: Impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador. Previo a la obtención del título de Magister en Seguros y Riesgos financieros.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 14 de marzo del 2023

---

Firma

## Tabla de contenidos

<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE .....</b>	<b>iii</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL.....</b>	<b>6</b>
Contextualización del tema .....	6
Problema de investigación.....	9
Objetivo general .....	9
Objetivos específicos .....	10
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	10
<b>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL .....</b>	<b>12</b>
1.1. Contextualización general del estado del arte .....	12
1.2. Proceso investigativo metodológico .....	16
1.3. Análisis de resultados.....	19
<b>CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL.....</b>	<b>27</b>
2.1. Resumen.....	28
2.2. Abstract .....	28
2.3. Introducción .....	29
2.4. Metodología .....	31
2.5. Resultados – Discusión .....	32
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Población de Estudio .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2. Pregunta N° 1.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3. Pregunta N° 2.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 4. Pregunta N° 3.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 5. Pregunta N° 4.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 6. Pregunta N° 5.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 7. Generalidades y precedentes de la compañía Aseguradora Ecuaprimas.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 8. Situación económica de las compañías aseguradoras grandes del país , año 2019.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 9. Tabla financiera de la compañía aseguradoras Ecuaprimas y de las demás compañías en modelo para un análisis comparativo, período 2019.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 10. Tabla financiera de la compañía aseguradoras Ecuaprimas y de las demás compañías en modelo para un análisis comparativo, período 2020-2021 .....</i>	<i>20</i>

## Índice de figuras

<i>figura 1 .....</i>	<i>15</i>
<i>figura 2 .....</i>	<i>17</i>
<i>figura 3 .....</i>	<i>18</i>
<i>figura 4.....</i>	<i>18</i>
<i>figura 5.....</i>	<i>19</i>
<i>figura 6.....</i>	<i>20</i>
<i>figura 7.....</i>	<i>22</i>
<i>figura 8.....</i>	<i>27</i>

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del tema

La venta organizacional de seguros de vida juega un papel importante en el estímulo de la economía. Sin embargo, responden al entorno, donde pueden darse variaciones según situaciones políticas, económicas, médicas, etc. A partir de 2020, el planeta se encuentra en medio de una devastadora crisis de salud causada por el coronavirus, y los funcionarios gubernamentales han tomado medidas para combatir el virus. Este trabajo cuantifica las ventas y exportaciones de las empresas ecuatorianas utilizando un modelo de regresión discontinua en ese momento, tomando como régimen el valor de la restricción introducida en Ecuador alrededor del 16 de marzo de 2020.

La enfermedad pandémica ha creado una crisis económica, financiera y social sin precedentes en todo el mundo, lo que provocó una respuesta urgente de las autoridades, principalmente para preservar la salud y los tejidos sanos. La nueva iniciativa normal de las autoridades fue adaptarse a las restricciones y medidas extremas para evitar a toda costa la acumulación, y tomar medidas en el ámbito económico y financiero para garantizar la liquidez y asegurar las ganancias, contemplando ocupaciones tendientes a restaurar y reorientar las fuerzas productivas y a su vez comprometerse con acciones para reunir a los trabajadores y ayudar a las organizaciones a pagar, creando bases de futuro que sustenten un crecimiento más sostenible. (Calvinho, 2020, pp. 8-15).

De acuerdo con un decreto del gobierno ecuatoriano, los siniestros de las aseguradoras de vida y salud ecuatorianas se basan en fechas de jubilación utilizando un modelo de regresión discreta para el período de diciembre de 2018 a junio de 2021. Sin embargo, el conjunto de datos base se creó utilizando información publicada por el regulador de valores. y Seguros y actualizado por el Registro Civil, el Departamento de Salud y la Dirección Nacional de Estadística y Censos.

Los seguros se pueden dividir en seguros de accidente y a su vez de propiedad, seguros salud y vida. El enfoque de este estudio es encontrar las dos últimas oraciones. El seguro de salud y accidentes protege a las personas contra pérdidas financieras accidentales y condiciones médicas. El seguro de vida cubre al grupo familiar del asegurado seleccionado como beneficiario en caso de fallecimiento del asegurado. El costo de la indemnización es el mismo que se indicó anteriormente en la póliza contractual.

A raíz de los primeros meses en los que se dieron a conocer los precios médicos por la emergencia sanitaria, esto ha llevado a las aseguradoras a realizar actividades de fomento a la contratación de seguros de salud. Una estrategia ha sido crear pólizas más caras que cubran enfermedades como es la de la pandemia COVID-19 desde el primer día de emisión de la póliza.

El incremento en las compras de seguros de vida, ya sean personales o colectivos, se ha incrementado significativamente debido a la enfermedad pandémica, sin embargo, aún se presenta el problema de que el seguro es percibido como un gasto y no como una inversión, es decir, en nuestra realidad no existe una cultura aseguradora.

En cuanto al resultado técnico, en comparación con 2019, las aseguradoras disminuyeron alrededor de un 68%. Según El Comercio (2020), en agosto de 2020 la utilidad neta ya ha disminuido un 26%, en comparación con lo logrado en el mismo período de 2019.

Las cifras presentadas prueban el impacto de la crisis del coronavirus en el mercado asegurador hasta el momento, así como la necesidad de reestructurarlo, ya sea desarrollando nuevos productos adaptados al peligro actual y al impacto económico que generó en Ecuador, ajustando productos recientes en línea con nuevos mecanismos para realzar la economía. A pesar del optimismo sobre las vacunas y la recuperación económica, todavía hay nuevos efectos en el mercado de seguros, como una mayor tasa de accidentes en atención médica o líneas de fianza, y es posible que se siga apareciendo ciertas consecuencias al mercado asegurador y en este caso específicamente a Ecuaprimas ya que no se puede negar que el mercado de seguros es dominante en la economía del Ecuador y el resto del mundo, a pesar de ello, La pandemia de coronavirus ha creado un problema que ha dañado toda la economía mundial, provocando la mayor crisis en más de un siglo. (BANCO MUNDIAL, 2022)

### **Problema de investigación**

¿Cuál es el impacto del COVID 19 para el ramo seguro de vida en la situación financiera de la aseguradora Ecuaprimas de Ecuador?

### **Objetivo general**

Analizar la incidencia que tuvo COVID 19 en el ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas, mediante procedimientos de análisis, para conocer el impacto en dicha entidad.

### **Objetivos específicos**

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre el mercado de seguros de vida en la economía del Ecuador.

- Diagnosticar la situación económica de la aseguradora Ecuaprimas durante el periodo de COVID-19.
- Explicar la incidencia que tiene en la economía de la compañía Ecuaprimas el seguro de ramo de vida, para el periodo de pandemia COVID-19.

#### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

La presente investigación se centra en publicar un análisis de los efectos experimentados por Ecuaprimas ante la pandemia de la enfermedad Covid-19 sus problemas y su reanimación económica.

Asimismo, en un entorno de aumento de eventos catastróficos y de violencia, conocer el crecimiento de las aseguradoras y las tácticas que utilizan para mejorar la cultura aseguradora que sería útil para el mercado asegurador, y esto sobre prevención y aseguramiento.

Además, este análisis permitirá determinar cómo se está desarrollando el mercado de seguros de vida, conocer la situación financiera del mercado de seguros y dichos aportes a la empresa en las actividades gremiales, y detectar participantes que ayuden a hacerlo posible y las ventajas y desventajas existentes.

Los entornos académicos y de investigación se entienden cómo los seguros de vida que facilitan el desarrollo económico en el país y en el extranjero. Del mismo modo, proporciona investigación sobre las situaciones contingentes y las fuerzas abrumadoras que pueden enfrentar las aseguradoras, sus implicaciones y transformaciones. Es así como desde la emergencia sanitaria Ecuaprimas ha tenido que afrontar el reto de cubrir grandes cantidades de coberturas con líneas de vida debido a la siniestralidad severa que ha impactado negativamente en la economía de la empresa.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

Históricamente los principios del seguro son extensos, pues se trata de un mecanismo de protección, cuyos inicios se remontan a los albores de las civilizaciones, sus antecedentes se encuentran en Babilonia, India e Inglaterra bajo el nombre de “Contratos”, la misma que se produjo entre banqueros y armadores. (Durvan SA 2010, 6) , pero una de las primeras asociaciones de seguros de vida y rentas vitalicias inicio en Londres en 1706, y se fue desarrollando con los años, ya que, aproximadamente en el siglo XIX se extendió en diferentes países tanto europeos como en los Estados Unidos y en esta era el concepto de contrato de seguro estaba suficientemente desarrollado.

En los principios del seguro en la vida del individuo, el seguro nace en toda elección profesional y humana, participando como una de las respuestas más eficaces a las consecuencias de los riesgos y como forma de garantía en situaciones futuras.

“En términos generales, esta es una organización que atiende a la víctima de un riesgo, esparciendo el mal entre un vasto grupo de personas que siguen amenazadas por el mismo peligro” (Fundación Mapfre, 2008).

El seguro sirve como una respuesta a la mitigación del riesgo. La forma más significativa de transferir el riesgo a las personas es a través de los seguros, donde el asegurador es responsable de indemnizar total o parcialmente los daños ocasionados (Fundación Mapfre 2016, 1).

Ecuaprimas es una compañía de seguros con 25 años de trayectoria en el Ecuador que brinda una variedad de protecciones para satisfacer las necesidades de sus clientes (ECUAPRIMAS, 2021). La Dirección de Comunidades, Valores y Seguros es un órgano técnico con autonomía administrativa y económica que supervisa y controla la organización, dirección, administración, división y liquidación de comunidades y demás entidades en los casos y condiciones prescritos. por ley (Supervisora de Comunidades, Valores y Seguros, 2022) Ecuaprimas es una compañía de seguros SA, es una compañía de seguros dedicada a la preservación de la familia a través de sus pólizas de seguros privados: vida y accidentes privados, tanto personales como colectivos.

Existen pólizas mixtas en las que se cumplen ambas condiciones cubiertas en caso de muerte o en caso de determinadas contingencias, pero además si no muere hasta que expire el contrato, puede cobrarlo. (Seguros Pichincha, sf)

Los beneficios se pagan a la muerte del asegurado y se ordenan en el siguiente orden:

- Vida: Indemnización en caso de muerte o amputación.
- Accidentes: Abarcan el conjunto físico.
- Salud: seguro médico.

Dependiendo de la industria de seguros, los efectos fueron de dos tipos: una caída en las ventas y cobro de primas recibidas como consecuencia de la desaceleración económica como en el caso de los seguros de vida, vehículos y transporte, y, no obstante, un aumento en el volumen de siniestros pagados (especialmente en lo que se refiere a las ramas de la vida personal y colectiva). (ACTUARIO Enfoque ESTRATÉGICO, 2021)

Debido a la alta velocidad en el pago de siniestros, una de las más afectadas por este motivo fue Ecuaprimas que por su parte, pagaron más de 16 millones de siniestros por el coronavirus, que resultó en el reconocimiento de una pérdida en sus resultados, ya que no hubo captura de nuevos riesgos en las primas, sin embargo, hubo un aumento en los reembolsos pagados, lo que resultó en un resultado negativo. “Cada una de las organizaciones de seguros privados de salud y organizaciones medicamentos prepagos que limitan la cobertura de un examen, atención o procedimiento calificado usuario paciente afectado por COVID-19.” (Marín 2021).

Esta disposición es emitida por el ministro de salud pública ante una emergencia de seguro de salud obligatorio para activar el seguro de vida y asistencia médica con cobertura para casos de siniestros por la enfermedad pandémica COVID-19, aunque en la mayoría de las empresas, sin mencionar las enfermedades epidémicas y pandémicas individuales, forman parte de la excepción en su estado general. Rafael Avilés, titular de la cuenta Ecuaprimas, indicó que se tuvieron que pagar siniestros por muertes provocadas por el COVID-19, así como para empleados de organizaciones como las del sector financiero, como consumidores aliados de bancos, cooperativas y, en paralelo, organizaciones aseguradas en este ámbito. También muestra que la restricción es una función de pago, esperada en el futuro, si la economía optimización, que las personas deben tener en cuenta que deben tener un contrato de seguro de vida después de que haya pasado.

Según dijo Rafael Avilés, líder de cuentas de Ecuaprimas, se ha producido una pandemia que ha producido que las personas consideren la viabilidad de acceder a un seguro de vida como un beneficio, mas no como un gasto, sino como una inversión.

“En Ecuador, gracias a su aporte al desarrollo económico, los seguros juegan un papel importante en la economía, creando nueva demanda para el sector” (Jouvin Araúz y

Rodríguez Murillo 2008, 8) Reflejado a través de su aporte al producto interno bruto, generación de empleo en aseguradores, corredores y agentes de seguros, y custodia de personas y sus bienes después de desastres, transforma el precio impredecible de la pérdida en: aumento. Un precio fijo que puede suscribirse a través de una prima. El mercado asegurador ecuatoriano ha sufrido cambios y controles relacionados, comenzando con la supervisión y control del mercado, pasando de la supervisión bancaria a la supervisión corporativa, bursátil y de seguros hasta el crecimiento mínimo de capital, con reformas dirigidas específicamente a regularlo. Hasta \$ 8 millones, el requisito de inversión de aproximadamente el 60% en reservas técnicas y no menos del 10% en instrumentos financieros, el límite máximo porcentual de transferencia de riesgo, entre los esenciales.

A nivel estructural, estas reformas han supuesto la fusión y cierre de varias organizaciones, manteniendo las garantías actuales y estrategias de reestructuración para captar nuevos clientes.

Actualmente, de un total de 37 compañías de seguros, 8 se especializan en seguros de vida y algunas de ellas venden seguros de vida como sucursales separadas. (Equipo editorial EKOS 2015, 56).

A partir de este análisis se pretende publicar casos donde se han encontrado compañías de seguros de vida en la región y las ganancias que genera el mercado. Si no se promueve suficientemente la investigación centrada en el mercado de seguros de vida, se reducirá la influencia de este sector potencial en la actividad económica. Este trabajo investigativo brinda la posibilidad de conocer las principales propiedades, indicadores y participantes del mercado de seguros de vida y su contribución a su evolución y desarrollo económico.

Como tal, el seguro actúa como un mecanismo que permite a una persona, o en general a cualquier agente económico, mitigar la pérdida económica y, ante un evento previsible como la mala suerte, ayudar a compensar el mal o hacer positiva la compensación acordada entre los asegurados, y compañías de seguros. Incendio, choque, etc. convertir los costos incidentales en costos fijos que se denominan primas.

El seguro de vida se caracteriza por el hecho de que la parte prometida del pago depende de la muerte o supervivencia del asegurado. En este sentido, un seguro puede ser; un seguro de vida, un seguro de larga duración o un seguro de ahorro. El seguro de defunción ayuda a los herederos registrados por el asegurado en la póliza a pagar la tarifa acordada si el asegurado fallece dentro del período de vigencia de la póliza. Como resultado, gracias a la pandemia

patológica del coronavirus, los residentes continúan observando la necesidad de contratos de seguros de vida, donde aumentan las primas emitidas, pero se siguen pagando los siniestros debido a la alta tasa de mortalidad por emergencias sanitarias. Por lo anterior, es necesario analizar la accidentabilidad que muestra Ecuaprimas como antecedente de una emergencia sanitaria, cuánto duró y cómo sobrevivió hasta la fecha, porque es imposible decir que la pandemia ha terminado.

De esta forma, el seguro es una actividad económico-financiera en la que la compañía de seguros obtiene una prima a cambio de recibir una compensación, posiblemente reasignando capital y utilizando los recursos recaudados de diferentes garantías para aquellas necesidades específicas, sin embargo, dentro de una organización para que el asegurador mantenga la solidez y aumentar los pagos, es necesario invertir los fondos en operaciones legales y bajo el control de la autoridad que se ocupa de estos asuntos. (Fundación Mapfre 2016, 4)

## **1.2. Proceso investigativo metodológico**

### **1.2.1 Boceto de análisis**

El trabajo actual se ocupa de la investigación cualitativa y cuantitativa, más que empírica a detalle, a su vez, se basa en un proceso inductivo de indagación y explicación, mientras al mismo tiempo se enfoca sobre investigación cuantitativa porque utiliza la recopilación de datos y la investigación, es decir, se discute investigaciones detalladas que transforma hechos empíricos en hechos sensibles para medir y verificar.

Además, dado que es necesario confirmar que la investigación se basa en hechos que ocurrieron en el pasado, no es una investigación empírica. Para cumplir con ella, se utilizan las siguientes técnicas y artefactos de investigación. Destinado a presentar síntesis de lecturas realizadas a través de revisión bibliográfica a lo largo del proceso de investigación, explicaremos y demostraremos los cambios en los seguros y la información, ya que el cambio económico de Ecuaprimas se ha visto afectado negativamente por los sobrepagos de COVID-19 proporcionado por Ecuaprimas.

Esto se hará a través de la recolección y medición de la información, que permitirá obtener las respuestas importantes y evaluar los resultados a través de la recopilación de datos, lo cual es importante para garantizar la integridad del análisis, con el objetivo de proporcionar un enfoque sistemático para medir información proporcionada por diversas fuentes para obtener una imagen completa y más numerosa directamente de Ecuaprimas.

En el 2020 las organizaciones de medicamentos prepagos el sistema de seguros privado, juntamente con las aseguradoras privadas en su mecanismo remuneraron una cifra estimada de \$20 millones en reclamos de gastos médicos relacionados con el COVID-19. Durante el mismo período, se remuneraron ascendentemente 100\$ millones a indemnización por el fallecimiento de personas ocasionadas por la pandemia COVID-19 por parte de las aseguradoras.

### **1.2.2 Encuesta**

Según Martín (2011) “la encuesta es una técnica que recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado” (p. 6). Haciendo uso de esta técnica será aplicada a todo el sector jerárquico de la empresa: Directiva, Gerencia, personal laboral. Aplicando un cuestionario bien estructurado de preguntas preestablecidas con opciones de respuesta fijas, las cuales nos permitirán obtener datos respecto al manejo y administración de datos para su respectivo análisis frente a la crisis que superaron como compañía aseguradora. (**Anexo 1**)

### **1.2.3 Entrevista**

Según Abril (2008) “la entrevista es un diálogo intencional, una conversación personal que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información” (p. 17).

Se realizarán entrevistas con el integrante del Comité de Dirección, quien está liderando el desarrollo y mejora de la organización en todas las modalidades de esta nueva pandemia, ya que es la persona que dirige el apartamento y que mayor interacción tiene con los temas planteados. De esta manera se podrá confirmar información respecto a que metodologías tiene la organización para gestionar su proceso frente a la crisis económica que dejó pandemia , y a su vez que controles se tiene para que la misma no se desarrolle significativamente. (**Anexo 2**).

### **1.2.4 Población y muestra**

Para el estudio, al igual que en las investigaciones se debe analizar el fenómeno a indagar para lo cual muchos expertos utilizan la totalidad de la población. Según Tamayo (2004) “la población es la totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado)” (p. 173). Sin embargo, por motivo de recursos o porque en ciertos casos la totalidad de la población es demasiado extensa es que se utiliza una muestra, que según Hernández (2016) “Muestra es la parte del

mundo o parte que representa a la población, que está formada paralelamente por la unidad muestral que es fuente de análisis” (p. 76).

Para muestreo del presente documento puntualmente en las encuestas, se utilizará la totalidad de la población que tiene una relación directa con el desarrollo y crecimiento de la empresa en toda esta nueva modalidad pandémica, debido a que la cantidad no es un número demasiado extenso por tal motivo se puede trabajar de esta manera, generando así una confiabilidad de los datos mucho más precisa. La cantidad de personas incluidas en la población se encuentran a continuación mediante esta tabla:

**Tabla 1**

*Población de Estudio*

<b>Cargo en la Aseguradora</b>	<b>Cantida d</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Analista de Riesgos</b>	1
<b>Jefe Operativo</b>	1
<b>Jefe de Talento humano</b>	1
<b>Supervisor de ventas</b>	1
<b>Miembros de la junta directiva</b>	5
<b>Total</b>	10

### **1.3. Análisis de resultados**

La cobertura de la aseguradora, originalmente excluida en el contrato, representa un riesgo no evaluado de escala desconocida y daños financieros directos y significativos. Resultados para las empresas, especialmente del sector de seguros de vida, lo cual, en la enfermedad pandémica en su impacto económico tuvo que cambiar drásticamente sus expectativas, al mismo tiempo necesidades de los usuarios. Juntamente, las intervenciones las compañías de seguros, como su personal encargado, se adecuaron a la nueva era virtual y optaron por el trabajo remoto, ya que, Ecuaprimas tuvo que asumir nuevos desafíos y adaptar la nueva modalidad a la realidad para satisfacer las nuevas demandas de sus consumidores.

Esta transformación se debe no solo a los cambios en el comportamiento de los compradores, también se debe al acuerdo de los representantes esenciales en la empresa

aseguradora ecuatoriana de brindar a los consumidores soluciones innovadoras y superiores como parte de su compromiso de resolver problemas.

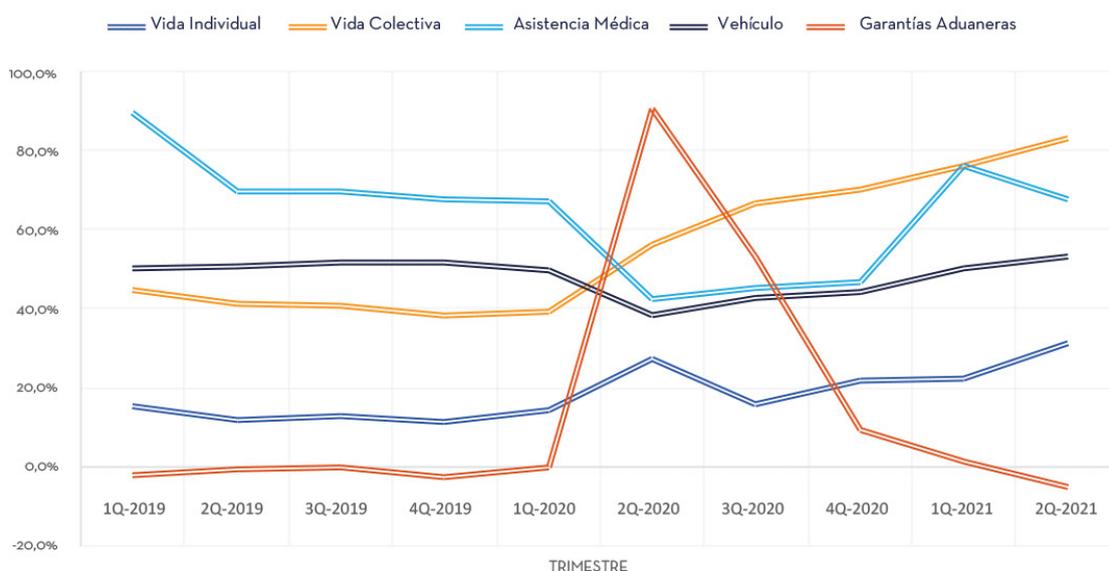
Rafael Avilés miembro de la Junta Directiva, al frente del crecimiento y progreso de la compañía en toda esta nueva modalidad pandémica y la posiciono como una crisis más grandes en el país, por ende, en la compañía Ecuaprimas dejando marca tendencia en el negocio en la que existía una iniciativa de alta calidad y buen costo para el consumidor, además proporciono un liderazgo transformador y centrado en el individuo para promover el desarrollo humano vital de la población en la que promueva nuevas costumbres enfocadas en las soluciones y mejoras que produzcan costos reales para el resto de compañías.

Para una mejor obtención de resultados recopilamos estándares como niveles de siniestralidad en los ramos de vida, la estadística económica que lleva la empresa, valores muy importantes para un mejor análisis solido de los mismos juntamente con otras metodologías detalladas en este apartado.

**figura 1**

**Nivel de siniestralidad en ramos de vida y asistencia médica**

**SINIESTRALIDAD TRIMESTRAL POR RAMO  
(1Q 2019- 2Q 2021)**



Fuente: “ACTUARIA asesoremiento estratégico”

Desde el estallido de la enfermedad pandémica, se ha producido un aumento significativo de los accidentes de comportamiento en líneas de vida privadas y colectivas, del 13,6 % al

31,9 % y del 5 % al 85 %, respectivamente, entre el primer trimestre de 2020 y el segundo trimestre. Cobo,F. (2020)

El mercado asegurador ecuatoriano representa el 1,7% del producto interno bruto; un porcentaje subjetivamente pequeño en comparación con otras áreas como Chile o Brasil con tasas de penetración del 4,3% y 3,2% respectivamente (MAPFRE, 2020). Una industria de seguros exitosa es principalmente un síntoma de una buena economía; Sin embargo, cabe señalar que es poco probable que los efectos negativos de una enfermedad pandémica arruinen el seguro.

Sin embargo, desde el cuarto trimestre de 2020, luego de que se normalizaron los problemas de movilidad, el porcentaje de reclamos en esta industria ha aumentado luego de procedimientos médicos pospuestos y reclamos relacionados con el Covid-19.

Para el desarrollo en búsqueda de resultados sobre la problemática planteada se efectuaron análisis estadísticos a las encuestas aplicadas al sector jerárquico de la empresa, a su vez una entrevista dirigida a la directiva encargada del crecimiento y progreso de la aseguradora, esperando obtener toda la información para recopilación y presentación de los mismos a continuación.

### ***1.3.1 Análisis estadístico de las encuestas aplicadas al sector jerárquico de la empresa.***

**Pregunta 1. ¿La empresa cuenta con políticas, manuales o procesos respecto al control y manejo de un plan económico emergente referente a una catástrofe natural?**

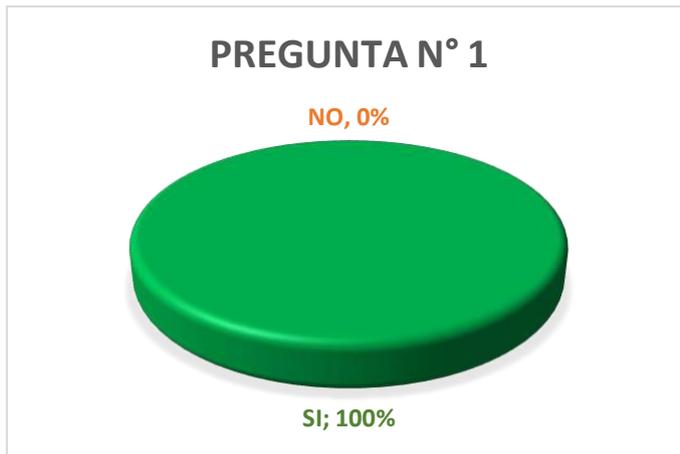
***Tabla 2***

*Pregunta N° 1*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>SI</b>	40	100%
<b>NO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Nota. La tabla 2 muestra las respuestas dadas sobre el contar con un manual para el enfrentamiento a catástrofes naturales.

***Figura 2: Pregunta N° 1***



Nota. El 100% de los encuestados indican que la empresa cuenta con manuales o procesos para el control económico respecto a una catástrofe natural, por lo tanto, se considera un aspecto positivo en la empresa para poder enfrentar cualquier fenómeno que se presente a futuro.

**Pregunta 2. ¿El plan emergente frente a la reactivación económica por una catástrofe natural propuesto en la empresa tuvo los resultados esperados?**

**Tabla 3**

*Pregunta N° 2*

Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	25	63%
NO	15	38%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 3 muestra las respuestas dadas sobre el analizar si el plan emergente aplicado tuvo resultados esperados frente a la reactivación económica.

**Figura 3: Pregunta N° 2**



Nota. El 63% de los encuestados indican que el plan operativo aplicado en la compañía aseguradora frente a la crisis económica si tuvo resultados esperados mientras que el otro 38% está en desacuerdo porque fueron afectados laboralmente en sus remuneraciones y no sintieron estos resultados óptimos.

**Pregunta 3. ¿La reactivación económica de la empresa fue de manera inmediata?**

Tabla 4

*Pregunta N° 3*

Respuestas	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	5	13%
NO	35	88%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. La tabla 4 muestra las respuestas dadas frente a la reactivación económica inmediata dentro de la compañía aseguradora.

**Figura 4: Pregunta N° 3**



Nota. El 88% de los encuestados mencionan que la entidad no tuvo una reactivación económica esperada de manera inmediata por varios factores como el acoplarse a nuevas modalidades que llevó tiempo, nuevos protocolos, entre otros. Mientras que el 13% mencionó su reactivación económica inmediata en relación con otras compañías.

**Pregunta 4. ¿después de la reactivación económica de la aseguradora Ecuaprimas obtuvo un mejor desenvolvimiento en el mercado?**

**Tabla 5**

*Pregunta N° 4*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
SI	27	68%
NO	13	33%
<b>TOTAL</b>	40	100%

Nota. La tabla 5 muestra las respuestas dadas sobre el mejoramiento económico postpandemico dentro de la aseguradora Ecuaprimas.

**Figura 5: Pregunta N° 4**



Nota. El 68% de los encuestados indican que la empresa si tuvo mejores resultados después de la reactivación económica frente a la crisis que sobrellevaron, sacando lo mejor ante cualquier situación, por otro lado, el 33% mencionó que la empresa sigue en la misma situación sin varianza alguna

**Pregunta 5. ¿Se vieron afectados en el sector laboral de la compañía mientras pasaban este déficit económico por la pandemia COVID-19?**

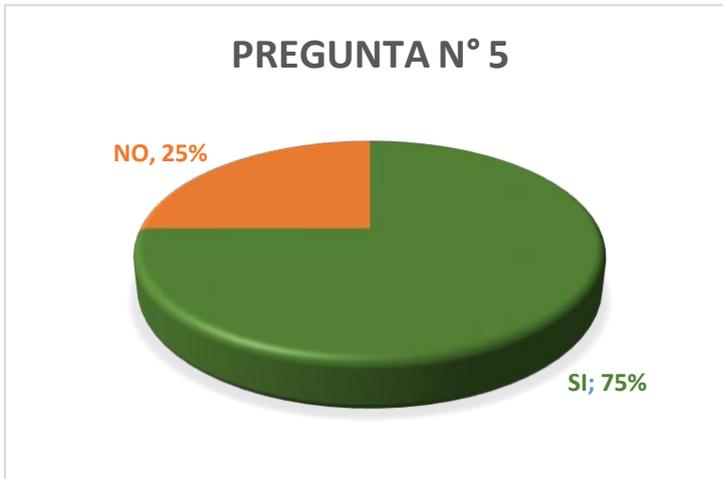
**Tabla 6**

*Pregunta N° 5*

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
SI	30	75%
NO	10	25%
TOTAL	40	100%

Nota. La tabla 6 muestra las respuestas dadas frente a la afectación laboral que tuvo la empresa durante el periodo del impacto económico por el COVID-19.

**Figura 6: Pregunta N° 5**



Nota. El 75% de los encuestados indican que la aseguradora si tuvo afectaciones dentro del ámbito laboral por el impacto económico frente a la crisis, con recortes salariales, personales, incremento de horas, pero todo esto en la menor cantidad de personal posible. Por otro lado, en 25% acotó un rango de estándar donde sobrellevaron de la mejor manera este déficit económico.

#### **Análisis general de la entrevista aplicada**

En función a la entrevista realizada a Rafael Avilés líder de la Junta Directiva, al frente del crecimiento y progreso de la compañía en toda esta nueva modalidad pandémica, se pudo evidenciar que la empresa tiene procesos, políticas y manuales. Sin embargo, como la mayoría de los protocolos dentro de una compañía no tienen una efectividad absoluta o del cien por ciento. Debido al giro inesperado en el funcionamiento de la compañía por la pandemia, la

aseguradora optó nuevas modalidades en función de sobrellevar el déficit económico que estaban pasando por la crisis en el país.

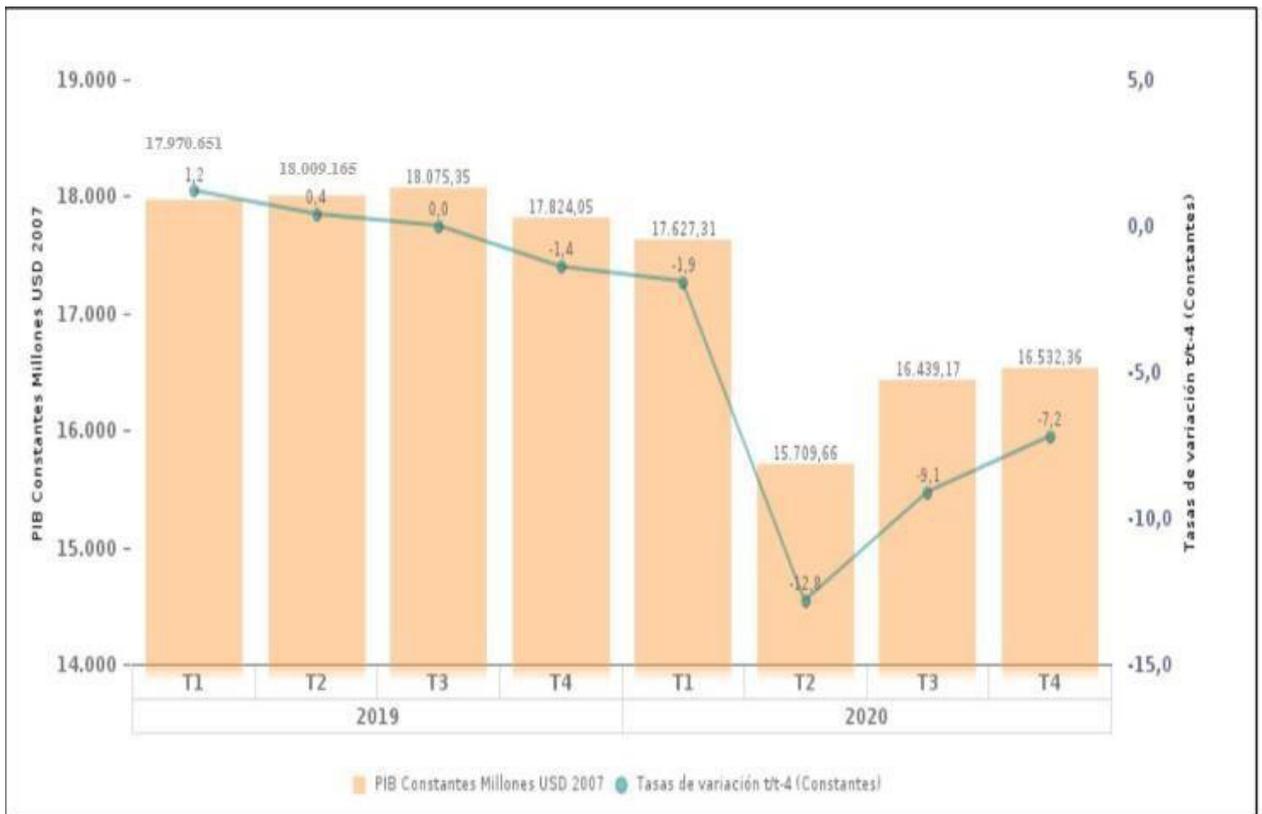
Actualmente la empresa tiene una gestión y administración interna bastante sólida y con muchas expectativas, debido a su buen proceso dentro de esta crisis inducida mediante una catástrofe natural a nivel mundial. Para mejorar esta situación se pueden utilizar las metodologías que han funcionado en esta compañía para muchas aseguradoras a nivel mundial como es el cambio digital de la compañía aseguradora, por medio de recursos y herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en la compañía Ecuapriimas aceleró el uso de nuevos canales de servicios virtuales y una plataforma de mercadeo de seguros en línea, creando un mejor punto de entrada para los consumidores, ofreciendo una personalización sin precedentes y un mayor potencial de contacto.

Otro punto de mucha importancia es la capacitación constante el Gerente de Operaciones supo indicar que está consciente respecto al manejo de los planes de contingencia dentro de la empresa, para lo cual constantemente está tomando acciones siendo una de ellas llegar a hacer planes de capacitación a los colaboradores con la finalidad de estar actualizado en la mayoría de temas, más aún con esta transformación digital de la industria de seguros para que de esta manera la entidad pueda seguir la tendencia de modernización y no se enfrasque en procesos o actividades que ya se estén volviendo obsoletas e insatisfactorias económicamente para la aseguradora.

Adicional a todo lo mencionado se pudo determinar que la empresa genera reportes que brinden una especie de valor agregado a la compañía, los cuales son de suma importancia para las organizaciones dentro del aspecto económico, ya que estos sirven de indicadores para la toma de decisiones que permitan producir mejoras o determinar el futuro de la compañía aseguradora.

***figura 7***

***Conducta a nivel trimestral del Producto Interno Bruto periodo 2019-2020***



Fuente: “ Banco Central del Ecuador”

Nota. Para analizar a detalle la sección económica que tuvo la aseguradora Ecuaprimas frente al impacto pandémico, nos enfocamos en una breve indagación acerca de los efectos importantes originados por el COVID-19 referente a las todas las partes que forman el Ecuador. Estos resultados se vislumbran a partir de los datos obtenidos de las Cuentas Nacionales publicadas por el Banco Central del Ecuador (BCE, 2020), que muestran que el producto interno bruto disminuyó a lo largo del año 2020. El Producto Interno Bruto (PIB) de este año disminuyó un 13,9% a relación período 2019. Esto refleja la caída más pronunciada desde el año 2000, con una modesta y mínima recuperación en el tercer y cuarto trimestre de 2020, pero para el trimestre de 2019 muy por debajo debido a la pandemia.

Está muy clara la situación, el impacto de la pandemia en la economía del país trajo un sinnúmero de situaciones no positivas en todos los sectores detallando la caída del producto Interno bruto por análisis como los siguientes.

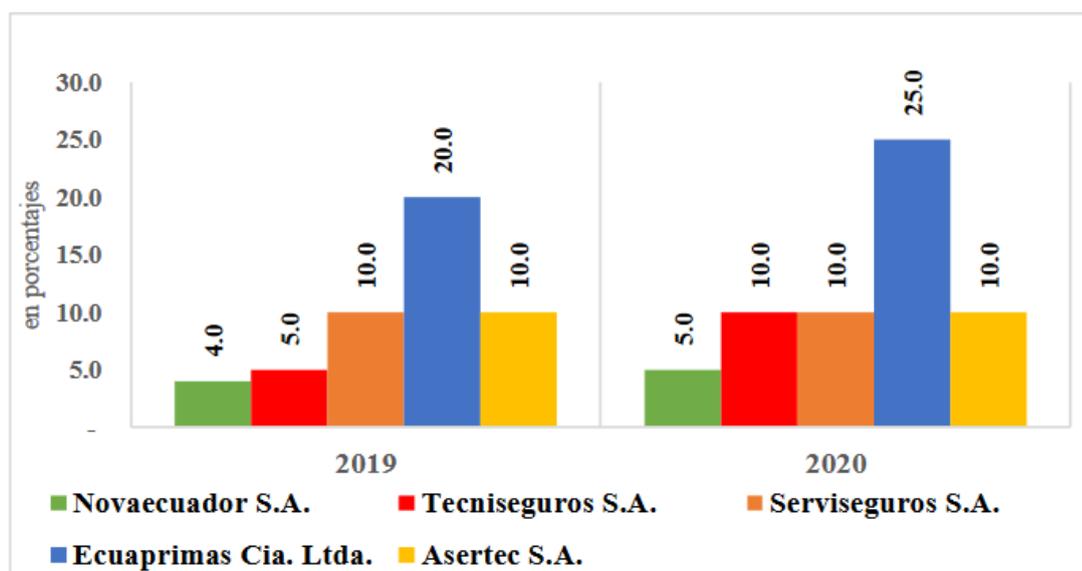
- 1) Un decrecimiento del 2,6% en la inversión;
- 2) Una caída del 14,3% en las exportaciones servicios y bienes;
- 3) Un descenso del 12.1% referente a un consumo único de los hogares;

El mercado ecuatoriano es radicalmente competitivo. Con solo \$ 1,696 millones en primas suscritas netas nacionales en 2020, 30 compañías de seguros compiten en él. Si miras la suma total de las primas, no es un mercado concentrado. Sin embargo, si se considera cada área de negocio como un mercado independiente, se encuentra que los bonos otorgados en total se distribuyen entre unos pocos jugadores.

Sin embargo, la Ley de Seguros del Ecuador, en su artículo 3, destaca la categorización de los seguros en dos ramas principales, la primera que comprende los seguros de vida y la segunda que se ocupa de los seguros en general, donde la asistencia médica y los servicios médicos prepagos son el objeto principal de la atención. es esta investigación y desde donde se llevará a cabo la exploración propuesta.

**Figura 8**

**Crecimiento implicado en porcentaje con relación a las compañías aseguradoras del país, períodos 2019 y 2020**



*Fuente:* “ Superintendencia de Valores, Seguros y Compañías. Respuesta por los líderes directivos de las entidades de seguros de vida”

Nota. La tabla 8 muestra el incremento porcentual frente a otras compañías aseguradoras tomadas como muestra en relación con la aseguradora Ecuaprimas.

Luego, en términos de perspectivas financieras, se muestra una figura que muestra el aumento porcentual previsto en la funcionalidad de la planificación estratégica, que incluye

las tácticas comerciales y las inversiones para el lapso 2019 y 2020 de las gigantes consultoras de seguros mencionadas por los directores también en las entrevistas realizadas

**Tabla 7**

**Generalidades y precedentes de la compañía Aseguradora Ecuaprimas**

<b>Razón social</b>	<b>Ecuaprimas Cia. Ltda.</b>
<b>Domicilio</b>	Guayaquil
<b>No.Credencial</b>	10127
<b>RUC</b>	0991267107001
<b>Fecha constitución</b>	7/12/1993
<b>Experiencia al 2019</b>	25 años
<b>Representante Legal</b>	Rafael Avilés / María Amador
<b>Capital social US\$</b>	52,000
<b>Accionistas</b>	1. Rafael Avilés 2. Bernardo Darquea 3. Diego Pazmiño 4. Otras personas naturales
<b>Nacionalidad</b>	1. Ecuador 2. Ecuador 3. Ecuador 4. Ecuador
<b>Capital por accionista US\$</b>	1. 32,135 2. 11,160 3. 4,330 4. 4,375 Total: 52,000\$

*Fuente: “Superintendencia de Valores, Seguros y Compañías, elaboración autónoma ”*

Nota. La tabla 7 indica varias generalidades y precedentes que tiene la aseguradora Ecuaprimas hasta el presente año, con el objetivo de tener una concreta idea estadística, descriptiva de la empresa, así como su capital invertido para el análisis posterior del impacto económico frente a la pandemia COVID-19.

**Tabla 8**

**Situación económica de las compañías aseguradoras grandes del país, año 2019**

<b>Estado de Situación Financiera</b> (Con base en declaración de renta)	<b>Novaecuador S.A.</b>	<b>Tecniseguros S.A.</b>	<b>Serviseguros S.A.</b>	<b>Ecuaprimas Cia. Ltda.</b>	<b>Asertec S.A.</b>	<b>Grandes</b>	<b>Sector</b>
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>							
<b>ACTIVOS</b>							
Cuentas por cobrar comerciales, netas	2,484,927	4,826,725	646,601	1,445,380	1,115,382	10,519,016	18,046,092
Inventarios	-	-	-	-	-	-	-
Otros activos corrientes	7,643,104	3,979,079	4,709,794	1,459,066	3,737,454	21,528,497	52,129,765
<b>Total activos corrientes</b>	<b>10,128,031</b>	<b>8,805,804</b>	<b>5,356,395</b>	<b>2,904,446</b>	<b>4,852,836</b>	<b>32,047,513</b>	<b>70,175,857</b>
Propiedad Planta y Equipo	699,438	209,685	598,246	107,036	870,441	2,484,845	17,995,072
Intangibles	1,022,929	-	228,169	15,009	-	1,266,107	3,353,618
Inversiones	192,188	-	-	-	73,183	265,370	797,511
Otros activos no corrientes	1,046,525	90,767	871,198	260,661	1,239,042	3,508,193	6,316,275
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>2,961,081</b>	<b>300,452</b>	<b>1,697,613</b>	<b>382,705</b>	<b>2,182,665</b>	<b>7,524,516</b>	<b>28,462,476</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>13,089,112</b>	<b>9,106,256</b>	<b>7,054,008</b>	<b>3,287,152</b>	<b>7,035,501</b>	<b>39,572,029</b>	<b>98,638,333</b>
<b>PASIVOS</b>							
Cuentas por pagar comerciales	7,184,644	869,065	1,106,256	1,335,913	284,011	10,779,889	16,134,355
Préstamos corrientes	-	-	1,603,222	24,092	171,901	1,799,216	3,964,909
Otros pasivos corrientes	1,938,228	1,936,391	443,933	663,145	1,690,791	6,672,487	19,026,094
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>9,122,872</b>	<b>2,805,456</b>	<b>3,153,411</b>	<b>2,023,150</b>	<b>2,146,702</b>	<b>19,251,592</b>	<b>39,125,358</b>
Cuentas y documentos por pagar	-	-	-	119,287	-	119,287	1,378,679
Obligaciones con instituciones financieras	-	-	248,773	-	182,797	431,571	2,465,900
Otros pasivos no corrientes	523,654	2,901,778	237,617	601,691	989,988	5,254,728	9,972,474
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>523,654</b>	<b>2,901,778</b>	<b>486,390</b>	<b>720,978</b>	<b>1,172,785</b>	<b>5,805,585</b>	<b>13,817,053</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>							
<b>PATRIMONIO</b>	<b>3442586.07</b>	<b>3399022.24</b>	<b>3414206.03</b>	<b>543023.2</b>	<b>3716014.27</b>	<b>14514851.81</b>	<b>45695921.97</b>
Capital	285,360	869,065	1,106,256	1,335,913	284,011	3,880,605	16,134,355
Reservas	142,680	119,046	225,000	18,434	217,500	722,660	4,479,078
Resultados corrientes, acumulados y otros	3,014,546	2,410,911	2,082,950	(811,324)	3,214,504	9,911,587	25,082,489
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3,442,586</b>	<b>3,399,022</b>	<b>3,414,206</b>	<b>543,023</b>	<b>3,716,014</b>	<b>14,514,852</b>	<b>45,695,922</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>13,089,112</b>	<b>9,106,256</b>	<b>7,054,008</b>	<b>3,287,152</b>	<b>7,035,501</b>	<b>39,572,029</b>	<b>98,638,333</b>
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>							
Ingresos operacionales	19,784,690	17,432,205	10,353,495	11,177,564	9,373,648	68,121,603	180,982,530
Costo de ventas	-	-	-	-	-	-	-
<b>Utilidad bruta</b>	<b>19,784,690</b>	<b>17,432,205</b>	<b>10,353,495</b>	<b>11,177,564</b>	<b>9,373,648</b>	<b>68,121,603</b>	<b>180,982,530</b>
(-) Costos y gastos de administración y venta	(18,229,801)	(13,984,366)	(9,480,728)	(11,162,597)	(6,806,969)	(59,664,461)	(163,880,287)
(-) Depreciación y amortización	(577,595)	(340,895)	(133,347)	(59,214)	(279,003)	(1,390,054)	(3,942,939)
<b>Utilidad operacional</b>	<b>977,294</b>	<b>3,106,945</b>	<b>739,419</b>	<b>(44,247)</b>	<b>2,287,677</b>	<b>7,067,088</b>	<b>13,159,304</b>
(+/-) Otros ingresos (gastos), netos	5,564,628	51,959	44,350	435,176	50,259	6,146,372	7,890,602
(+/-) Ingresos (gastos) financieros, netos	(2,465,517)	(20,310)	(17,314)	(29,347)	62,391	(2,470,097)	(2,118,615)
<b>Ganancia antes de impuestos</b>	<b>4,076,406</b>	<b>3,138,594</b>	<b>766,455</b>	<b>361,582</b>	<b>2,400,326</b>	<b>10,743,362</b>	<b>18,931,290</b>
(-) Impuesto a la renta	(1,143,737)	(966,996)	(206,458)	(84,477)	(613,665)	(3,015,332)	(6,086,105)
<b>Ganancia después de impuestos</b>	<b>2,932,669</b>	<b>2,171,598</b>	<b>559,997</b>	<b>277,105</b>	<b>1,786,661</b>	<b>7,728,030</b>	<b>12,845,186</b>
Otros resultados después de impuestos	-	-	-	-	-	-	-
<b>Ganancia neta</b>	<b>2,932,669</b>	<b>2,171,598</b>	<b>559,997</b>	<b>277,105</b>	<b>1,786,661</b>	<b>7,728,030</b>	<b>12,845,186</b>

Fuente: "Superintendencia de Valores, Seguros y compañías"

Nota. La tabla 8 muestra la situación financiera detallada (ganancia neta) de las aseguradoras grandes del Ecuador tomadas para referencia en el análisis a comparación con la empresa Ecuaprimas.

Para la tabla 8 mostrada en este artículo nos brinda datos esenciales sobre la situación financiera de las compañías modelos aseguradoras juntamente con Ecuaprimas, detallándonos aspectos importantes como el total de activos, el total de pasivos, patrimonios totales, utilidades, ya sean netas u operacionales, y para finalizar la ganancia neta todos estos índices estadísticos. Cabe recalcar antes de que ocurriera la pandemia con esos valores se manejaba la compañía aseguradora Ecuaprimas, en donde generaba una ganancia no tan significativa como las otras entidades pues esta era pequeña y no tenían ingresos de clientes si no se mantenían dentro de un estándar para su nivel en el mercado asegurador

**Tabla 9**

**Tabla financiera de la compañía aseguradoras Ecuaprimas y de las demás compañías en modelo para un análisis comparativo, período 2019.**

	Liquidez	Endeudamiento del activo (%)	Endeudamiento patrimonial	Margen operativo (%)	antes de impuesto (%)
<b>Grandes</b>					
Novaecuador S.A.	1.1	73.7	2.8	4.9	20.6
Tecniseguros S.A.	3.1	62.7	1.7	8.3	18.0
Serviseguros S.A.	1.7	51.6	1.1	6.9	7.4
Ecuaprimas Cia. Ltda.	1.4	83.5	5.1	6.0	3.2
Asertec S.A.	2.3	47.2	0.9	31.2	25.6
<b>Grandes</b>	<b>1.7</b>	<b>63.3</b>	<b>1.7</b>	<b>9.9</b>	<b>15.8</b>
<b>Sector</b>	<b>1.8</b>	<b>53.7</b>	<b>1.2</b>	<b>6.3</b>	<b>10.5</b>

Fuente: “superintendencias de Valores, Seguros y Compañías”

Nota. La tabla 9 evidencia la situación económica de las compañías aseguradoras esencialmente de Ecuaprimas y las demás como comparación frente la misma, antes de la pandemia COVID-19.

Para análisis descriptivo ya mencionado antes es necesario contar con tablas estadísticas de números reales y concretos frente al impacto económico que tuvo la compañía antes durante y después de la pandemia el COVID-19, es por eso que gracias a la tabla mostrada pudimos obtener valores importantes como la liquidez, el endeudamiento activo, patrimonial , un margen operativo de una empresa, caso que dentro de una observación detallada Ecuaprimas se mantenía dentro de sus estándares como compañía limitada pequeña.

**Tabla 10**

**Tabla financiera de la compañía aseguradoras Ecuaprimas y de las demás compañías en modelo para un análisis comparativo, período 2020-2021.**

Grandes Empresas	Liquidez	Endeudamiento del activo(%)	Endeudamiento patrimonial	Margen operativo (%)	Antes de impuesto (%)
Novaecuador S.A	1.2	76.5	3.1	5.2	20.9
Tecniseguros S.A	3.1	65.4	1.9	8.9	18.6
Serviseguros S.A	1.2	54.9	1.5	7.3	7.7
Ecuaprimas Cia. Ltda.	2.6	88.3	5.8	6.8	3.8
Asertec S.A	2.4	49.7	1.2	32.4	25.9
<b>Grandes</b>	<b>1.9</b>	<b>64.2</b>	<b>1.8</b>	<b>10.3</b>	<b>16.1</b>
<b>Sector</b>	<b>2.0</b>	<b>54.5</b>	<b>1.4</b>	<b>6.8</b>	<b>10.9</b>

*Fuente: “superintendencias de Valores, Seguros y Compañías”*

La tabla 10 evidencia la situación económica de las compañías aseguradoras esencialmente de Ecuaprimas y las demás como comparación frente la misma, después de la pandemia COVID-19.

Como última tabla estadística descriptiva se obtiene los valores ya explicados en la anterior pero con la modificación de su lapso de tiempo ya que aquí se muestra durante y después de la pandemia COVID-19, observando a simple vista un incremento en sus números como empresa Ecuaprimas y ya más internamente pues todo se ha incrementado en conjunto, como también su endeudamiento, pero porque necesitaron mejorar sus procesos metodológicos que usó esta empresa ante el impacto económico que tuvo por la pandemia, generándoles un beneficio Mutuo tanto empresa-cliente, ya que los usuarios recibían nuevos procesos, nuevas técnicas y nuevas mejoras para su salud dentro del ámbito asegurador, a su vez, por parte de la empresa crecía significativamente su cartera de clientes generando a la vez el incremento económico deseado llegando, a concluir que hasta aumentó las ganancias en el periodo postpandemico.

## **CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL**

### **1.1. Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo general Analizar la incidencia que tuvo COVID 19 en el ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas, mediante procedimientos de análisis, para conocer el impacto en dicha entidad. Dentro de la problemática principal nos enfocamos en el déficit económico que pasó la compañía por la pandemia, Debido a la alta velocidad en el costo de siniestros, resultó en el reconocimiento de una pérdida en sus resultados, ya que no hubo captura de nuevos riesgos en las primas, sin embargo, hubo un aumento en los reembolsos pagados, lo que resultó en un resultado negativo, de igual manera significativa fue la alta demanda de aseguradoras, la desinformación de sus nuevas políticas, beneficios, por parte de los usuarios ya que con la pandemia no podían salir de sus domicilios dando como resultado una pérdida importante de clientes. Para un análisis concreto y más a fondo con dicha entidad se aplicó metodologías como entrevistas y encuestas a los funcionarios encargados de solucionar este impacto económico, siendo así, que con la aplicación de estos instrumentos se pudo identificar el factor importante que tuvo la pandemia en este impacto económico a la compañía pero a su vez la solución a la problemática planteada como es mejorando esta situación aplicando las metodologías que han funcionado en esta compañía para muchas aseguradoras a nivel mundial como es el cambio digital de la compañía aseguradora, por medio de recursos y herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en la compañía Ecuapriimas aceleró el uso de nuevos canales de servicios virtuales y una plataforma de mercadeo de seguros en línea, creando un mejor punto de entrada para los consumidores, ofreciendo una personalización sin precedentes y un mayor potencial de contacto.

#### **a. Palabras clave:**

Seguros, pandemia, reactivación económica, Aseguradora, déficit económico.

### **1.2. Abstract**

The general objective of this investigation is to analyze the incidence that COVID 19 had in the life branch for the Ecuaprimas insurer, through analysis procedures, to know the impact on said entity. Within the main problem, we focused on the economic deficit that the company suffered due to the pandemic. Due to the high speed in the cost of claims, it resulted in the recognition of a loss in its results, since there was no capture of new risks in premiums,

however, there was an increase in reimbursements paid, which resulted in a negative result, equally significant was the high demand from insurers, the misinformation of their new policies, benefits, by users since with the pandemic could not leave their homes resulting in a significant loss of customers. For a concrete and more in-depth analysis with said entity, methodologies such as interviews and surveys were applied to the officials in charge of solving this economic impact, thus, with the application of these instruments it was possible to identify the important factor that the pandemic had in this economic impact to the company but at the same time the solution to the problem posed such as the digital transformation of the insurance industry, thanks to the new tools and digital resources. At Ecuaprimas, for example, the implementation of new virtual service channels and online insurance sales platforms has been accelerated, thus showing greater ease of access for customers and a greater possibility of personalization and contact than ever before.

**a. Keywords**

Insurance, pandemic, economic recovery, Insurer, economic deficit.

**1.3. Introducción**

A partir de 2020, el planeta se encuentra en medio de una devastadora crisis de salud causada por el coronavirus, y los funcionarios gubernamentales han tomado medidas para combatir el virus, no obstante varias compañías sufrieron daños en su estructura económica, hasta en algunos casos no pudieron sobrellevar esta crisis y desaparecieron o se unieron a otras compañías para no desaparecer, debido a la alta velocidad en el pago de siniestros, una de las más afectadas por este motivo fue Ecuaprimas que por su parte, pagaron más de 16 millones de siniestros por el coronavirus, que resultó en el reconocimiento de una pérdida en sus resultados, ya que no hubo captura de nuevos riesgos en las primas. Sin embargo, hubo un aumento en los reembolsos pagados, lo que resultó en un resultado negativo. Esto no fue agradable a los usuarios porque reformaron políticas en donde perjudicaron sus beneficios, pusieron limitaciones en la cobertura de exámenes médicos por este déficit que sufrían las aseguradoras del país. Es así como se analizará la incidencia que tuvo COVID 19 en el ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas, mediante procedimientos de análisis, para conocer el impacto en dicha entidad usando metodologías adecuadas como encuestas, entrevistas de clase cuantitativas y cualitativas para la obtención de resultados esperados en el análisis de este artículo. El desempeño de seguros de vida juega un papel importante en el estímulo de

la economía. Sin embargo, responden al entorno, donde pueden darse variaciones según situaciones políticas, económicas, médicas, ente otros aspectos.

#### **1.4. Metodología**

Dentro de los procedimientos realizados para el análisis de nuestra problemática planteada en relación al impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador usamos metodologías cuantitativas y descriptivas como es las encuestas a los funcionarios encargados del área a estudiar de la compañía aseguradora, entrevista a la autoridad respectiva que en este caso estuvo dirigida al líder de la directiva aseguradora Ecuaprimas, análisis estadísticos como índices de siniestralidad en ramos de vida juntamente con asistencia médica y los balances económicos que tuvo la empresa justamente en el lapso de tiempo a investigar que fue el de la pandemia COVID-19 (2019-2022), de igual forma un periodo de tiempo antes y después a las fechas de la crisis para así también analizar el desbalance económico que sufrieron, a su vez, posterior a esto su crecimiento si fue negativo o positivo para la compañía. Se ha usado estos métodos a criterio personal con el objetivo de poder obtener datos reales, que mejor por medio de una encuesta y análisis estadístico para el estudio de los mismos. Al aplicar la entrevista se obtuvo un enfoque concreto con el personal encargado de la toma de decisiones ante una catástrofe como la que pasaron, todo esto para sustraer toda la información posible desde la fuente a perspectiva personal y en beneficio del análisis desarrollado

#### **1.5. Resultados – Discusión**

Mediante las encuestas empleadas damos un análisis concreto respecto a la respuesta de los funcionarios en donde nos mencionan que disponen inicialmente de un plan operativo para sobrellevar estas crisis económicas por catástrofes naturales y la efectividad a el mismo ha sido productiva, no de manera inmediata pero si con resultados óptimos a largo plazo ya que superaron esta crisis como una compañía que tuvo un desenvolvimiento paulatino pero significativo ya que ha mejorado dentro del mercado de compañías aseguradoras con ideas innovadoras. Los entrevistados estaban en desacuerdo con el sindicato ya que sobrevivieron a la pandemia de la enfermedad por la escasez económica, lo que finalmente dejó clara la elección en ese sentido para apoyar a la organización de la mejor manera viable.

Al mismo tiempo se analiza la entrevista realizada al líder de la junta directiva, quien dirigió el desarrollo y crecimiento de la empresa en toda esta nueva modalidad pandémica. Se pudo evidenciar que la empresa tiene procesos, políticas y manuales. Sin embargo, como la mayoría

de los protocolos dentro de una compañía no tienen una efectividad absoluta o del cien por ciento. Debido al giro inesperado en el funcionamiento de la compañía por la pandemia, la aseguradora optó nuevas modalidades en función de sobrellevar el déficit económico que estaban pasando por la crisis en el país.

Adicional a todo lo mencionado se pudo determinar que la empresa genera reportes que brinden una especie de valor agregado a la compañía, los cuales son de suma importancia para las organizaciones dentro del aspecto económico, ya que estos sirven de indicadores para la toma de decisiones que permitan producir mejoras o determinar el futuro de la compañía aseguradora.

Otro punto de mucha importancia es la capacitación constante el Gerente de Operaciones supo indicar que está consciente respecto al manejo de los planes de contingencia dentro de la empresa, para lo cual constantemente está tomando acciones siendo una de ellas llegar a hacer planes de capacitación a los colaboradores con la finalidad de estar actualizado en la mayoría de temas, más aún con esta transformación digital de la industria de seguros para que de esta manera la entidad pueda seguir la tendencia de modernización y no se enfrasque en procesos o actividades que ya se estén volviendo obsoletas e insatisfactorias económicamente para la aseguradora.

Actualmente la empresa tiene una gestión y administración interna bastante sólida y con muchas expectativas, debido a su buen proceso dentro de esta crisis inducida mediante una catástrofe natural a nivel mundial. Para mejorar esta situación se pueden utilizar las metodologías que han funcionado en esta compañía para muchas aseguradoras a nivel mundial como es el mejoramiento para esta situación utilizando metodologías que han funcionado en esta compañía para muchas aseguradoras a nivel mundial como es el cambio digital de la compañía aseguradora, por medio de recursos y herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en la compañía Ecuapriimas aceleró el uso de nuevos canales de servicios virtuales y una plataforma de mercadeo de seguros en línea, creando un mejor punto de entrada para los consumidores, ofreciendo una personalización sin precedentes y un mayor potencial de contacto.

Por otro lado dentro del aspecto estadístico juntamente con las tablas, figuras, que se ha establecido para el análisis, a sido de ayuda en gran manera ya que indagamos brevemente como parte inicial la necesidad que tuvo las personas de adquirir un seguro de vida frente a cualquier crisis por la gráfica de los niveles de siniestralidad. Por consiguiente se tomó en las

gráficas y tablas expuestas para el análisis del impacto económico frente a la pandemia esencialmente en la aseguradora Ecuaprimas, otras empresas para comparación de la misma con el objetivo de tener una efectividad en el proceso más sólida el momento de llegar una conclusión analítica. Se llegó con la ayuda de todas las tablas a un resultado en donde la compañía Ecuaprimas como todas principalmente sufrieron sí un desbalance inicial como en cualquier sector a nivel tanto global como más específico nacional, pero pese a estas situaciones la compañía fue una de las mejores ubicadas frente a la clasificación del impacto económico a causa de la pandemia, porque mientras muchas empresas descendían sus ventas, sus ingresos, sus activos, Ecuaprimas optó esta crisis como una oportunidad de mejoramiento de su compañía, dándole por concluyente un aumento en su situación económica, impactando positivamente se podría mencionar, claro está no de manera inmediata pero sí pudieran mantenerse durante y después del COVID-19. Añadiendo que mejoraron después de la pandemia sus números en la parte económica, porque para el 2018 antes de la pandemia tenían un índice de liquidez de ganancias estandarizado del 1.4, no tan notable, inclusive eran una compañía pequeña pero gracias a esto y con la modalidad que adoptaron para poder sobrellevar esta situación, haciendo que los clientes se interesen mucho más en su aseguradora por las facilidades que les brindaba en relación a las nuevas metodologías que utilizaron ya mencionadas en este artículo, pudieron incrementar su cartera de clientes dando así un impacto significativo para esta compañía, que como todo no fue fácil el acostumbrarse a los nuevos procesos, con la reestructuración frente a una crisis económica por una catástrofe natural. Para todos fue un golpe crucial, especialmente la parte económica, sin embargo, Ecuaprimas se pudo mantener estable e inclusive con un incremento económico a largo plazo y por eso hoy en día sus cifras han subido significativamente como un dato general e importante dentro del análisis frente a la problemática planteada en este artículo, ya que en síntesis el impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador ha sido una oportunidad para mejorar su compañía en todos sus aspectos, resultando a beneficio propio específicamente la parte económica de la misma.

## CONCLUSIONES

Concluyendo gracias a la metodología utilizada para un efectivo análisis sobre la problemática planteada al inicio de este artículo se pudo evidenciar la crisis económica dada por la pandemia, en donde muchas aseguradoras del país sufrieron, hasta en algunos casos desaparecieron o tuvieron que aliarse a otras compañías, salvo en este caso no fue así, ya que Ecuaprimas tuvo plantificaciones bien estructuradas para soportar estos déficits económicos mediante una catástrofe natural, Por ejemplo, facilitar el uso de nuevos canales de servicios virtuales y plataformas de marketing de seguros en línea puede crear mejores capacidades de entrada para los consumidores, aumentando el potencial de personalización y contacto como nunca antes, dando una atractiva forma de brindar sus servicios en tiempos pandémicos a los usuarios que lo requerían, no fue un proceso sencillo pero lo pudieron lograr superando así el impacto de esta catástrofe natural para el mundo de las compañías aseguradoras.

Para finalizar se cumplieron con todos los objetivos planteados al inicio del artículo tanto los generales como específicos, ya que, principalmente analizamos la incidencia que tuvo COVID 19 en el ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas contextualizando los fundamentos teóricos sobre el mercado de seguros de vida en la economía del Ecuador y gracias a los instrumentos utilizados en el proceso se facilitó el diagnóstico en referencia a la situación económica de la compañía

Culminando con lo planteado al inicio el artículo se obtuvo positivamente resultados esperados dentro del análisis, es así como en el proceso explicamos la incidencia que tiene en la economía de la compañía Ecuaprimas el seguro de ramo de vida, para el lapso de la pandemia COVID-19, así como también, la solución a este impacto dentro de la aseguradora y como lo sobrellevaron dentro de este periodo, obteniendo un análisis de desempeño notable en la misma, acotando a las demás aseguradoras del país metodologías productivas para un mejor desenvolvimiento ante una crisis económica.

## **RECOMENDACIONES**

Se añade a criterio de cada usuario el uso del plan operativo que dispone la compañía aseguradora Ecuaprimas descrito en el artículo presentado, ante un impacto económico a causa de una catástrofe natural o alguna situación detonante para la empresa.

Respecto a las capacitaciones o información detallada, a criterio personal deberían empapar del tema a todo el sector laboral no solamente a una cierta parte de empleados ya que se trabajaría de mejor manera por la comprensión unánime de cualquier problemática planteada.

Con las metodologías usadas para el estudio de esta problemática se han obtenido resultados esperados, sin embargo, se puede usar metodologías estadísticas, concretas numéricamente, detalladas, para el mejoramiento de obtención de resultados dentro del análisis en un artículo como este, brindando mayor estabilidad y tranquilidad para la toma de decisiones en estos aspectos de suma importancia.

## BIBLIOGRAFÍA

Márquez Rodríguez, A. J., & Ponguillo Quinde, I. E. (2018). Aplicación de un sistema de inventario para el control de productos de la empresa KAST SA (Bachelor's thesis).

Arkuzin, R. (2021), L. Mejora del sistema de inventarios en una organización que produce y vende helados. EN VII CONGRESO ARGENTINO DE TECNOLOGÍA QUÍMICA. Buenos Aires, Argentina.

Montenegro López, R. R. (2021). Diseño e implementación de un sistema de inventarios, aplicando simulación montecarlo, en una empresa de servicios petroleros (Master's thesis, Quito: EPN, 2021.).

Quintero, R. J. M., Romero, R. A. M., & Sánchez, M. E. B. (2018). Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso de Avícola La Rosita. *Agroalimentaria*, 17(32), 99-112.

Benítez, L. A. T., & Guzmán, V. E. B. (2018). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia et Technica*, 3(49), 85-91.

Aflow, K. (2017) Asignación de seguros, riesgos y recursos, reimpresso en Dionne, Georges y Scott E. Harrington 1991, eds, *Foundations of Insurance Economics: Readings in Economics and Finance*, (Boston: Kluwer Academic Publishers).220-229.

Morgi, C. (2020) Turbulencia en Startups: El impacto de la cuarentena del coronavirus en la creación de nuevas empresas y el capital. *MIPRA*, (107622).

Camino, M., & Armijo, N. (2020). El impacto del bloqueo del coronavirus en la inversión extranjera directa: evidencia de empresas ecuatorianas (No. Universitätsbibliothek München, Alemania).

Nazareth, I. Geneletti, Sharples, L.(2020). Diseños de discontinuidad de regresión: un enfoque para evaluar la eficacia del tratamiento en la atención primaria utilizando datos observacionales. *BMJ*, 347.

Lopez, Z. (2021). Influencia del Coronavirus en las ventas y exportaciones de las organizaciones del Ecuador. *Económico/Xpediente*, 3(17), 18-29.

## ANEXOS



### 12.1 Anexo 1

#### Formato de Encuesta dirigida a los colaboradores

Encuesta a los colaboradores de Ecuaprimas
<b>Objetivo de la encuesta</b>
Recabar información referente al impacto del COVID 19 en los seguros del ramo de vida para la aseguradora Ecuaprimas del Ecuador, por lo que agradecemos su respuesta sincera. Rellene este cuestionario y entregelo. Muchas gracias por su ayuda.
<b>Edad del Encuestado.</b>
<input type="checkbox"/> 19-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-50 <input type="checkbox"/> 51 o más
<b>Sexo.</b>
<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
<b>Pregunta 1. ¿La empresa cuenta con políticas, manuales o procesos respecto al control y manejo de un plan económico emergente referente a una catástrofe natural?</b>
<input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No
<b>Pregunta 2. ¿El plan emergente frente a la reactivación económica por una catástrofe natural propuesto en la empresa tuvo los resultados esperados ?</b>
<input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No
<b>Pregunta 3. ¿La reactivación económica de la empresa fue de manera inmediata ?</b>
<input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No
<b>Pregunta 4. ¿después de la reactivación económica de la aseguradora Ecuaprimas obtuvo un mejor desenvolvimiento en el mercado?</b>
<input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No
<b>Pregunta 5. ¿Se vieron afectados en el sector laboral de la compañía mientras pasaban este déficit económico por la pandemia COVID-19 ?</b>
<input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No

## 12.3 Anexo 2

### Entrevista al líder de la Junta Directiva de Ecuaprimas

ENTREVISTA AL LÍDER DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ECUAPRIMAS	
<b>OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:</b> Obtener la información sobre los métodos que utilizó la empresa ante el impacto del COVID-19 en la misma.	<b>A QUIEN VA DIRIGIDA:</b> A la persona que está a cargo de estos temas a tratar.
<p>1. Las políticas y procedimientos son socializados oportunamente con el personal?</p> <p>2. ¿Cuál es el criterio para evaluar y clasificar los riesgos que pueda sufrir la empresa?</p> <p>3. Cada que tiempo se capacita al personal con respecto al manejo y control ante una crisis o impacto económico a la compañía ?</p> <p>4. ¿De acuerdo con su criterio, estuvo bien aplicado el plan operativo respecto al impacto del COVID-19 en la empresa?</p> <p>5. ¿Cómo influyen los reportes mensuales económicos en las decisiones que toma la organización?</p> <p><b>RESPUESTAS. -</b></p> <p>1. Si bien es cierto que la empresa comparte los procesos con las jefaturas, las cuales son las encargadas de compartir eso con todos sus dependientes, muchas de las veces esto no sucede hasta que surja un contingente que requiera un análisis a estos documentos que además sufren ciertos cambios.</p> <p>2. Yo como líder de la Directiva realizo una clasificación en función al nivel de importancia que tienen los riesgos cada mes dependiendo del grado de afectación que se desarrolle en la compañía, juntamente con mi analista de riesgos, quien tiene estadísticas y datos concretos numéricos de diferentes riesgos a escala global.</p> <p>3. Ha sido una de nuestras fortalezas como empresa este factor, que en mi opinión es de suma importancia, mantener capacitado al personal sobre cualquier aspecto de la compañía, sobre este tema en específico, aun ,mas ya que depende mucho para la toma de decisiones de gran nivel en la compañía al pasar por algo así de gran magnitud y necesitamos que todo el personal esté preparado debidamente ante cualquier necesidad.</p> <p>4. Como en la gran mayoría de casos no existe un resultado perfecto en cuanto a lo planeado pero si se pudo observar un notable avance dentro de la compañía, claro está no de manera inmediata pero si paulatinamente y poder así mantenernos durante estas crisis .</p> <p>5. El tener bien estructurado los planes operativos dentro de una compañía pienso que es fundamental para la estabilidad de una empresa, es por eso que dentro de nuestros reportes económicos mensuales, tenemos con seguridad cifras que nos permiten tomar la mejor decisión en cuanto pasemos por una crisis el mantenernos estables ante esto y así poder sobrellevar cualquier situación.</p>	