



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

Título del artículo
Impacto de COVID 19 en los seguros de vida para la aseguradora Seguros del Pichincha
Línea de Investigación:
Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible
Campo amplio de conocimiento:
Administración
Autor/a:
Adriana Ponce Arévalo
Tutor/a:
Mg. Andrés Ramos Álvarez

Quito – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR



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

Elaborado por: Adriana Ponce Arévalo, de C.I: 171423526-2, 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., Marzo de 2024



Firma

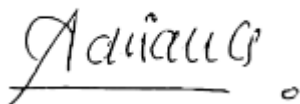
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Adriana Ponce Arévalo con C.I: 171423526-2, autor/a del proyecto de titulación denominado: Impacto de COVID 19 en los seguros de vida en la aseguradora Seguros del Pichincha. 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., Marzo de 2024



Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	2
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	3
INFORMACIÓN GENERAL	6
Contextualización del tema	6
Problema de investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	8
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL	9
1.1. Contextualización general del estado del arte	9
1.2. Proceso investigativo metodológico	11
1.3. Análisis de resultados	13
CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL	25
2.1 Resumen	25
Abstract	25
2.3 Metodología	28
2.4 Resultados – Discusión	28
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	12
Tabla 2. Pregunta 1	15
Tabla 3. Pregunta 2	16
Tabla 4. Pregunta 3	17
Tabla 5. Pregunta 4	18
Tabla 6. Pregunta 5	18
Tabla 7. Pregunta 6	19
Tabla 8. Información financiera de Seguros del Pichincha del periodo 2019-2023	21
Tabla 9. Información financiera de Seguros del Pichincha del periodo 2019-2023	23
Tabla 10. Población	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comportamiento de siniestros del periodo 2019 al 2023 de Seguros del Pichincha.	14
Figura 2. Comportamiento de los ingresos devengados del periodo 2019 al 2023 de Seguros del Pichincha	14
Figura 3. Pregunta 1	16
Figura 4. Pregunta 2	16
Figura 5. Pregunta 3	17
Figura 6. Pregunta 4	18
Figura 7. Pregunta 5	19
Figura 8. Pregunta 6	19
Figura 9. Resultado de preguntas realizadas en la encuesta a 40 empleados de Seguros del Pichincha	30

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Los seguros son una pieza fundamental en la vida moderna, brindando una red de seguridad financiera que protege a individuos y empresas contra los riesgos y adversidades que puedan enfrentar. Su importancia radica en su capacidad para mitigar el impacto económico devastador de eventos imprevistos como accidentes, enfermedades graves o desastres naturales. Cuando se delega

el riesgo a las aseguradoras, tanto personas como empresas pueden administrar sus recursos de manera más efectiva y seguir adelante con sus operaciones sin preocuparse por posibles repercusiones económicas devastadoras.

Además, los seguros fomentan la estabilidad económica al distribuir el riesgo de pérdida entre una amplia base de asegurados, promoviendo así la inversión, la actividad empresarial y el cumplimiento legal. En última instancia, los seguros no solo protegen económicamente, sino que también generan tranquilidad y paz mental para aquellos que cuentan con su cobertura.

Antes de la pandemia, Seguros del Pichincha probablemente participaba en la oferta de una amplia gama de productos, que incluían seguros de vida, accidentes personales, incendio, entre otros. La economía estable y el crecimiento del país estaban ayudando a que el mercado de seguros creciera, y la gente estaba cada vez más consciente de la importancia de tener cobertura.

En la pandemia COVID-19, el sector asegurador, incluido Seguros del Pichincha, se enfrentó a desafíos significativos. La importancia del análisis del impacto del COVID-19 en el sector de seguros radica en varios aspectos clave. En primer lugar, la pandemia generó un aumento en las reclamaciones relacionadas con seguros de salud y vida, ya que la población buscaba protegerse contra los riesgos asociados con la enfermedad.

Además, las medidas de confinamiento y las interrupciones en las actividades económicas afectaron a las empresas y, por ende, a las pólizas de seguros. La incertidumbre económica y los cambios en el comportamiento del consumidor también llevaron a ajustes en la oferta de productos y estrategias de comercialización por parte de las aseguradoras incluyendo a Seguros del Pichincha.

Analizar el impacto del COVID-19 proporciona a Seguros del Pichincha evaluar cómo la pandemia ha afectado sus operaciones, identificar posibles brechas en la cobertura existente, adaptarse a las nuevas demandas del mercado y desarrollar estrategias resilientes. Además, este análisis es esencial para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la compañía y su capacidad para satisfacer las necesidades cambiantes de sus asegurados en el entorno pospandémico.

Problema de investigación

El problema que trajo consigo la pandemia de COVID-19, impactó a la mayoría de las aseguradoras del Ecuador entre ellos Seguros del Pichincha. Antes del inicio de la crisis sanitaria, la compañía operaba en un entorno favorable, con un mercado asegurador en crecimiento y una creciente conciencia sobre la importancia de la cobertura de seguros.

No obstante, la llegada del COVID-19 ha generado una serie de desafíos y cambios en el panorama del sector. Entre ellos se incluyen:

- Aumento en las reclamaciones de seguros vida
- Impacto en las pólizas comerciales
- Nuevas necesidades y comportamientos de los asegurados
- Adaptación a la nueva normalidad

El problema se centra en la necesidad de Seguros del Pichincha de comprender y abordar eficazmente los cambios y desafíos derivados de la pandemia, garantizando al mismo tiempo la satisfacción de los asegurados, la eficiencia operativa y la adaptación estratégica a un entorno en constante evolución. Este problema forma la base para el objeto de investigación, que podría centrarse en estrategias específicas de adaptación, mejoras en la gestión de reclamaciones, o el desarrollo de nuevos productos acordes con las necesidades pospandémicas.

PREGUNTA:

¿Cómo se vio afectado el ramo de vida por el COVID-19 en la situación financiera de Seguros del Pichincha?

Objetivo general

- Analizar el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, a través de la recopilación de la data de la información financiera del periodo 2019 al 2023 para identificar vulnerabilidades y proponer acciones en función del fortalecimiento de la organización.

Objetivos específicos

- Contextualizar los elementos teóricos relacionados con los seguros de vida y las posibles vulnerabilidades en las mismas.
- Diagnosticar la situación financiera de Seguros del Pichincha para el periodo 2019 al 2023.
- Proponer acciones que permitan fortalecer la base financiera de Seguros del Pichincha frente a futuros eventos similares.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

La investigación se enfoca en publicar un análisis de los efectos que sufrieron Seguros del Pichincha como resultado de la pandemia de COVID-19, sus dificultades y su recuperación económica.

Tomando en consideración que al ser una aseguradora enfocada en el ramo de vida le afectó mucho la siniestralidad que trajo consigo la pandemia.

Además, este análisis brindará la oportunidad de evaluar el desarrollo del mercado en cuanto a Seguros del Pichincha, comprender la situación financiera y los aportes a la empresa en las actividades gremiales, e identificar participantes que apoyen a lograrlo, las ventajas y desventajas existentes.

Como beneficiario directo se encuentra Seguros del Pichincha, ya que contribuye a comprender como tuvo que enfrentar el desafío de cubrir altos montos de indemnización en ramos de vida debido al fuerte índice de siniestralidad, lo que tuvo un impacto negativo en la economía de la compañía a partir de la emergencia sanitaria.

Ayuda a comprender cómo la empresa ajustó sus productos o servicios para atender las nuevas demandas y necesidades generadas por la pandemia, y evaluar la transparencia de Seguros del Pichincha en la divulgación de sus acciones, decisiones y obstáculos durante este período. Destacar las iniciativas de comunicación que hayan favorecido a crear confianza y comprensión entre los asegurados como en la sociedad en general.

Durante el estudio realizado para analizar el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, se identificaron diversas vulnerabilidades que han afectado la posición de la empresa frente a eventos similares. Entre las principales vulnerabilidades detectadas se encuentra el incremento significativo en las reclamaciones de seguros de vida, lo cual ha impactado negativamente en los ingresos generados por este ramo durante la pandemia. Esta disminución en las primas y los ingresos podría exponer a la empresa a riesgos financieros en el futuro si no se toman medidas preventivas.

Con respecto de la pandemia de COVID-19, las empresas necesitan adoptar una postura proactiva hacia la mejora continua con el fin de afirmar la seguridad y el bienestar de sus empleados, clientes y comunidades. Esto significa poner en marcha medidas para evitar que el virus se propague, como mejorar los procedimientos de limpieza, fomentar que las personas mantengan distancia entre sí y usar equipo de protección personal. Además, es crucial mantenerse al tanto de las últimas pautas y regulaciones gubernamentales para adaptar rápidamente las operaciones y políticas de la empresa según sea necesario. Es fundamental capacitar regularmente al personal sobre las mejores formas de cuidar su salud y seguridad en relación con el COVID-19. Además, la compañía puede considerar la adopción de tecnologías innovadoras, como el trabajo remoto y las reuniones virtuales, para garantizar la continuidad del negocio mientras se minimiza el riesgo de exposición al virus. Al enfocarse en la salud y seguridad de todas las personas involucradas y al mostrar un compromiso

constante con la mejora y adaptación, la empresa puede fortalecer su capacidad para afrontar de manera efectiva los desafíos presentados por la pandemia, lo que aumenta su resiliencia.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

1.1. Contextualización general del estado del arte

¿Qué es el seguro?

Según Benítez (2023) afirma que “El seguro es un contrato entre partes que incluye condiciones aleatorias y una contraprestación económica, buscando compensar pérdidas financieras por riesgos previamente acordados entre ellas” (63). En los seguros en los cuales se responde por los daños se habla de indemnizar, es decir, resarcir el perjuicio económico. En los seguros de vida, incapacidad o desmembramiento, se utiliza el término "beneficiar" porque implica otorgar un capital a los beneficiarios en caso de fallecimiento, o al asegurado en caso de incapacidad, sin necesidad de reembolsos o compensaciones adicionales.

A lo largo de la historia, las personas han buscado constantemente seguridad, comodidad y felicidad, explorando diversas alternativas para alcanzar estos propósitos (Tickner, 2020). Los seguros tienen una antigüedad de aproximadamente cuatro mil años, evidenciando su relevancia en esta búsqueda.

Las primeras formas de seguro se originan en la Antigüedad, presentes en las civilizaciones griegas, romanas y babilónicas, con el propósito de proteger tanto los intereses individuales como los de la comunidad. Durante la Edad Media, marcada por un incremento en el comercio, surgieron los primeros seguros de vida debido a los riesgos asociados a los viajes marítimos. Con la amenaza de piratas que capturaban tripulaciones y exigían rescates, se instituyeron seguros para asegurar el rescate de las personas, extendiendo posteriormente su cobertura a fallecimientos por naufragio u otros incidentes durante los viajes (Matarín et. al, 2020).

Seguros del Pichincha es una compañía de seguros con presencia en Ecuador hace 29 años, y antes del inicio de la pandemia, su contexto en el sector asegurador estaba influenciado por la dinámica económica y social de la región. La compañía operaba en un entorno donde la demanda de productos aseguradores estaba en aumento, ya que las personas y las empresas reconocían cada vez más la importancia de protegerse contra diversos riesgos. Seguros del Pichincha ha mantenido consistentemente su posición como líder indiscutible en el ramo de vida. Con el paso del tiempo, la

empresa ha evidenciado un compromiso sólido con la excelencia al proporcionar productos y servicios de seguros de vida, estableciéndose como la elección favorita de los clientes.

¿Qué es el riesgo?

El riesgo se define como un evento futuro e incierto, susceptible de ocurrir. Su evaluación depende del juicio de quien lo estudia, sin importar su actividad, profesión, edad o género (Tronto, 2020).

La administración de los riesgos

Dada la variedad de amenazas que enfrentan las personas y sus bienes, resultando en gastos y responsabilidades significativas, surge la necesidad de gestionarlos. La administración de riesgos se refiere a un conjunto de normativas, procesos y mentalidades destinados a proteger el patrimonio tanto de las empresas como de los individuos. Para lograr este propósito, se emplean diversos procedimientos que incluyen el análisis, tratamiento y financiamiento de riesgos (Ortega, et. al, 2023).

¿Qué es el seguro de vida?

Es un acuerdo en el cual una compañía se compromete a pagar una cantidad acordada si el asegurado fallece o sobrevive hasta un momento determinado (Rengifo et. al, 2023). Es esencial identificar claramente quién es el asegurado, cuya vida determina el pago del capital asegurado, en contraposición al tomador del seguro o contratante, responsable de suscribir el seguro y pagar la prima, y al beneficiario, quien recibirá el pago de la aseguradora en caso de que se cumpla la condición establecida en el contrato. En esencia hay dos modalidades principales de seguro de vida:

Seguro en caso de muerte: el capital acordado será entregado al beneficiario al momento de la muerte del asegurado (Carrero, 2021).

Seguro en caso de vida: el beneficiario recibirá el capital pactado si el asegurado está vivo en la fecha estipulada (Carrero, 2021).

La combinación de estas dos modalidades da lugar al llamado seguro mixto.

¿Qué es el COVID?

Según Domínguez y Amador (2020) afirman que “El COVID-19 es una enfermedad contagiosa provocada por el virus SARS-CoV-2., que se caracteriza por su alta capacidad de contagio y su impacto principalmente en el sistema respiratorio” (p.9).

La mayoría de las personas que contraen el virus experimentarán síntomas leves o moderados y se recuperarán sin tratamiento adicional. Sin embargo, algunas personas pueden enfermarse de

manera grave y necesitan atención médica. Las personas mayores o con enfermedades como diabetes, problemas cardíacos o afecciones respiratorias crónicas tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves. Es crucial recordar que cualquier persona, sin importar su edad, puede contraer la COVID-19 y experimentar síntomas graves, e incluso resultar mortal.

Investigaciones previas

Según Espinoza Alvarez Ivonne, Reanimación económica de Esquivada compañía de seguros de vida 2022, indica que los seguros de vida han desempeñado un papel importante en la economía ecuatoriana, ya que contribuyen a la dinámica económica a través de sus inversiones en varios mercados y son considerados como ahorro a largo plazo.

Debido a que la población mantiene una percepción de riesgo de mortalidad después del terremoto del 2016 y la pandemia de COVID-19, la dinámica económica de los seguros de vida se ha incrementado entre el 2020 y el 2021.

Según la investigación previa realizada, Seguros del Pichincha, una empresa ecuatoriana que forma parte del Grupo Pichincha, ofrece una variedad de pólizas de seguro de vida adaptadas a las necesidades individuales de los clientes (Acosta, 2020). Estas pólizas suelen incluir beneficios como cobertura por fallecimiento, invalidez total o parcial, enfermedades críticas y gastos médicos, entre otros. La empresa se esfuerza por proporcionar opciones de cobertura amplias y flexibles para brindar tranquilidad a sus asegurados y a sus familias (Seguros del Pichincha, 2020).

Para adquirir un seguro de vida con Seguros del Pichincha, los clientes generalmente deben cumplir con ciertos requisitos, que pueden variar según el tipo de póliza y la edad del solicitante (Seguros del Pichincha, 2018). Esto puede incluir completar un formulario de solicitud y someterse a un proceso de evaluación médica para determinar el nivel de riesgo del asegurado. Una vez aprobada la solicitud, se establecen las condiciones del contrato y se procede al pago de la prima correspondiente.

1.2. Proceso investigativo metodológico

Enfoque de la investigación

Para comprender de manera integral el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, se optó por un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Esta elección permitió abordar la complejidad del tema desde distintas perspectivas, proporcionando una visión más completa y enriquecedora de los efectos de la pandemia en Seguros del Pichincha. Se basó en un

proceso inductivo de indagación y explicación, a su vez se enfocó en la investigación cuantitativa ya que utilizó la recopilación de datos y la investigación.

Además, la investigación no fue empírica, ya que necesitaba confirmar que se basaba en hechos pasados. Se utilizaron las siguientes técnicas y artefactos de investigación para lograrlo. Destinado a presentar una síntesis de las lecturas realizadas a través de la revisión bibliográfica, se explicaron y demostraron los cambios en Seguros del Pichincha a través de información de primas facturadas y siniestros pagados.

Población y muestra

Seleccionar la muestra adecuada es fundamental para asegurar que los datos recopilados sean representativos y que los resultados obtenidos sean válidos y confiables (Ojeda, 2020). La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, junto con una selección de muestra cuidadosa, permitió obtener una visión holística y robusta del impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, proporcionando una base sólida para el análisis y las conclusiones de la investigación.

Para la selección de participantes en el marco de la presente investigación, se optó por un enfoque exhaustivo, considerando la inclusión de la totalidad de individuos que mantenían una relación directa con el desarrollo y crecimiento de Seguros del Pichincha en el contexto de la pandemia de COVID-19. Esta estrategia implicó abarcar a empleados de diversos niveles jerárquicos, desempeñado un papel fundamental durante este período.

Tabla 1. Población

Cargo en Seguros del Pichincha	Cantidad (Q)
Gerente Técnico	1
Gerente Comercial	1
Jefe de siniestros	1
Coordinador comercial	5
Suscriptor técnico	6
Ejecutivo de Siniestros	10
Ejecutivo de Emisión	9
Ejecutivo servicio al cliente	7
Total	40

Nota. Personal de Seguros del Pichincha considerado para encuesta

Técnica e instrumentos

Encuestas

Se diseñó una encuesta conformada por 6 preguntas dirigidas a empleados de Seguros del Pichincha. Esta encuesta recogió datos cuantificables sobre cambios en la demanda de seguros, modificaciones en las pólizas y la percepción de la calidad de servicio durante la pandemia. **(Anexo 1).**

Entrevistas

Las entrevistas representan una de las técnicas más fundamentales para recopilar información en la investigación cualitativa. Este método permite una interacción directa entre el investigador y los participantes, lo que facilita la obtención de datos detallados y contextualizados sobre las experiencias, percepciones y puntos de vista de los entrevistados. A través de preguntas abiertas y exploratorias, se pueden profundizar en los temas de interés, lo que contribuye a una comprensión más completa y enriquecedora del fenómeno bajo estudio (Muñoz, 2020).

Se llevaron a cabo entrevistas con el Gerente Técnico, Roberto Lima, experto en el mercado; el Gerente de Operaciones, Fernando Peñafiel; y el Gerente Financiero, Juan Pablo Cueva. Estas entrevistas permitieron explorar percepciones, experiencias y opiniones detalladas sobre cómo el COVID-19 ha afectado las operaciones, las estrategias y la percepción de la marca Seguros del Pichincha. **(Anexo 2).**

Revisión bibliográfica

Además, el objetivo es realizar un análisis descriptivo utilizando datos y estudios de la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros (FEDESEG), la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SCVS). A través de este análisis, se pudo evaluar cómo la pandemia ha afectado financieramente a Seguros del Pichincha.

1.3. Análisis de resultados

¿Cómo afectó el COVID- 19 a Seguros del Pichincha con relación a siniestralidad?

Según los datos proporcionados por Seguros del Pichincha, al 31 de diciembre de 2021, la industria aseguradora en Ecuador registró un resultado técnico de USD176,990,490, reflejando una disminución del 15.17% en comparación con el año anterior **(Memorias, 2021)**. A pesar de este contexto desafiante en el sector, Seguros del Pichincha logró un crecimiento del 29.83%, gracias a una serie de medidas implementadas para hacer frente a los impactos adversos de la pandemia que afectaron tanto a nivel nacional como internacional.

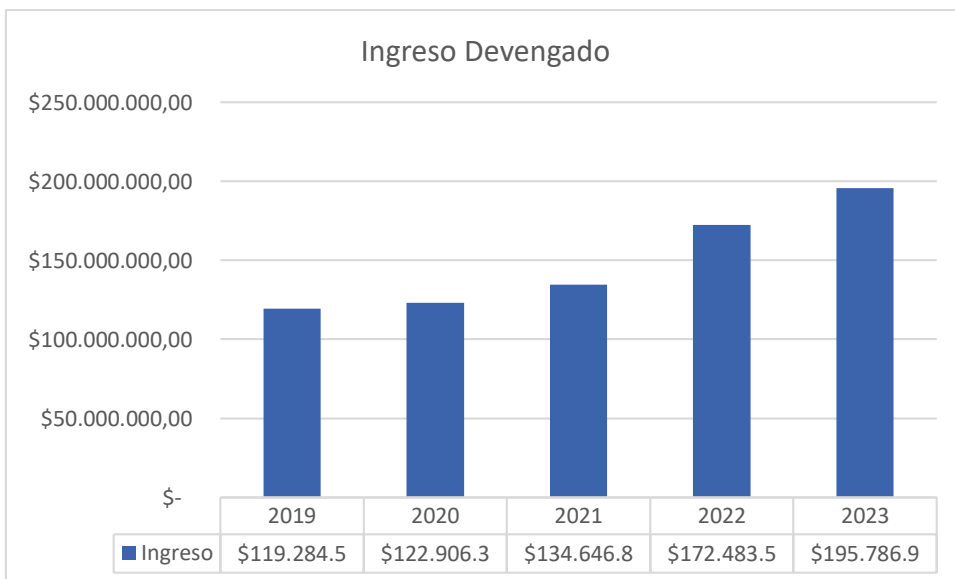
Figura 1. Comportamiento de siniestros del periodo 2019 al 2023 de Seguros del Pichincha.



Nota. La figura 1. Representa el comportamiento de la siniestralidad en los años 2019 al 2023. Tomado de información de la Superintendencia de compañías valores y seguros

Los datos proporcionados reflejan los montos pagados por concepto de siniestros en Seguros del Pichincha durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. De acuerdo con esta información, se observa una tendencia al alza en los pagos por siniestros desde 2019 hasta 2021, seguida de una disminución en 2022 y un leve aumento en 2023. Es importante destacar que el incremento registrado en los años 2020 y 2021 puede atribuirse a las reclamaciones derivadas de la pandemia, especialmente en las coberturas por muerte por cualquier causa, las cuales fueron indemnizadas con montos de mayor valor.

Figura 2. Comportamiento de los ingresos devengados del periodo 2019 al 2023 de Seguros del Pichincha



Nota. La figura 2. Representa el comportamiento de los ingresos devengados en los años 2019 al 2023. Se detalla a continuación el análisis de la misma.

2019 – 2020

$$\text{Crecimiento} = \frac{122,906.30 - 119,284.50}{119,284.50} \times 100 = 3.04\%$$

2020- 2021

$$\text{Crecimiento} = \frac{134,646.80 - 122,906.30}{122,906.30} \times 100 = 9.56\%$$

2021 – 2022

$$\text{Crecimiento} = \frac{172,482 - 134,646}{134,646} \times 100 = 28.11\%$$

2022- 2023

$$\text{Crecimiento} = \frac{195,786 - 172,482}{172,482} \times 100 = 13.48\%$$

Es notable que a pesar de la crisis económica desencadenada por la pandemia de COVID-19, los ingresos devengados de Seguros del Pichincha continuaron creciendo cada año. Este crecimiento puede atribuirse a diversos factores, como la demanda persistente de servicios de seguros de vida en momentos de incertidumbre económica y la adaptación de la empresa a las nuevas condiciones del mercado.

1.3.1 Análisis estadístico de las encuestas aplicadas al personal de Seguros del Pichincha.

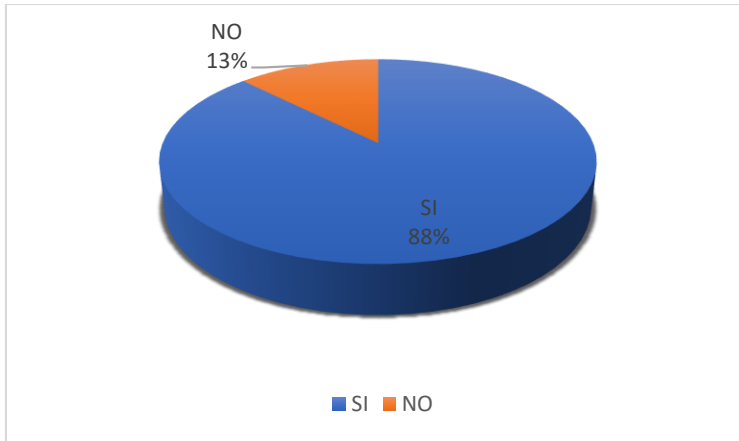
Pregunta 1. ¿Ha afectado la pandemia de COVID-19 su percepción sobre la importancia de tener seguro?

Tabla 2. Pregunta 1

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	35	88%
NO	5	13%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 2. muestra las respuestas hacia la importancia que tiene el seguro en las personas a partir de la pandemia

Figura 3. Pregunta 1



Nota. El 88% de los encuestados señalan que, como consecuencia de la pandemia, el seguro ha pasado a ser una decisión de gran importancia. Por lo tanto, se considera crucial aumentar el conocimiento entre aquellos que aún no lo ven como algo relevante, con el fin de ayudarles a comprender su importancia en la vida cotidiana.

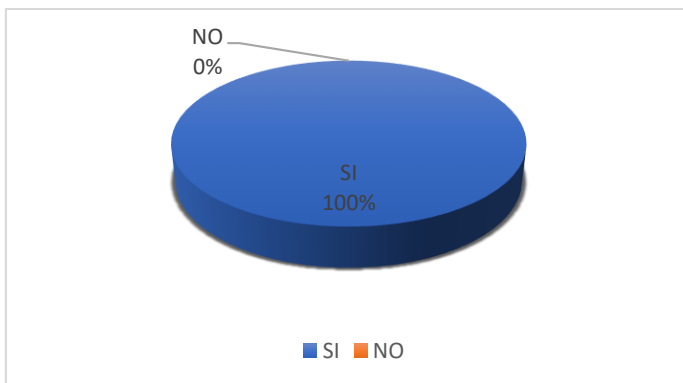
Pregunta 2. ¿Ha experimentado algún cambio en su póliza de seguro debido a la pandemia de COVID-19?

Tabla 3. Pregunta 2

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
SI	40	100%
NO	0	0%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 3. muestra las respuestas de verificar si el seguro a mantenido un cambio debido a la pandemia de COVID-19

Figura 4. Pregunta 2



Nota. La figura 4. Muestra los resultados donde se puede evidenciar que el 100% de los encuestados informaron cambios en sus pólizas de seguro debido a la pandemia de COVID-19. Esto sugiere que la pandemia ha tenido

un impacto generalizado en el sector de seguros, lo que lleva a ajustes en las políticas existentes para las aseguradoras, en este caso pudo ser que cambiaron deducibles, tarifas, entre otros.

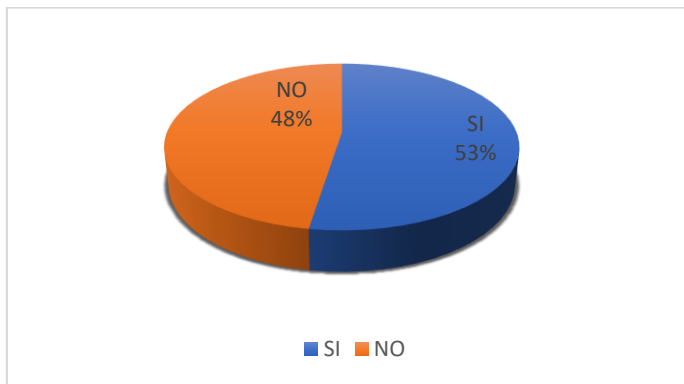
Pregunta 3. ¿Cree que su seguro actual proporciona una cobertura adecuada en caso de enfermedad por COVID-19?

Tabla 4. Pregunta 3

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	21	53%
NO	19	48%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 4. muestra las respuestas donde indica si el seguro actual proporciona una cobertura adecuada en caso de enfermedad por COVID-19.

Figura 5. Pregunta 3



Nota. La figura 5. muestra los resultados de la encuesta reflejan una división en la percepción de si el seguro actual proporciona una cobertura adecuada para enfermedades por COVID-19, lo que destaca la necesidad de una mayor educación del consumidor, transparencia por parte de las compañías de seguros y posibles ajustes en las políticas de seguro para abordar las preocupaciones de los asegurados.

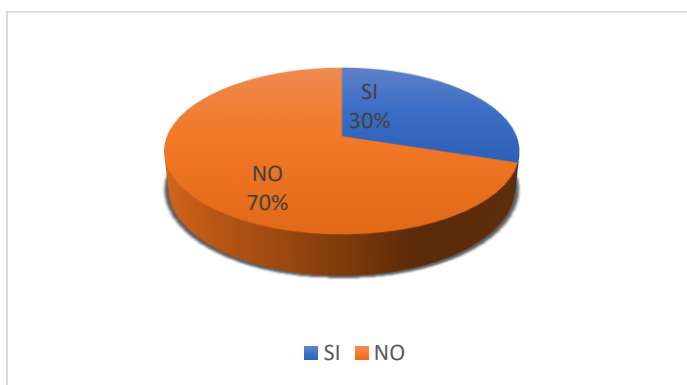
Pregunta 4. ¿Ha tenido que hacer una reclamación de seguro relacionada con la pandemia de COVID-19?

Tabla 5. Pregunta 4

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	12	30%
NO	28	70%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 5. muestra las respuestas donde indica si ha tenido reclamaciones con relación a COVID-19

Figura 6. Pregunta 4



Nota. La figura 6. muestra el hecho de que el 30% de los encuestados haya tenido que presentar reclamaciones relacionadas con la pandemia sugiere que ha habido un impacto significativo en las reclamaciones de seguros como resultado de la crisis de salud pública. Esto podría incluir reclamaciones relacionadas con tratamientos médicos, hospitalización, pérdida de ingresos debido a la enfermedad o cierre de negocios, entre otros.

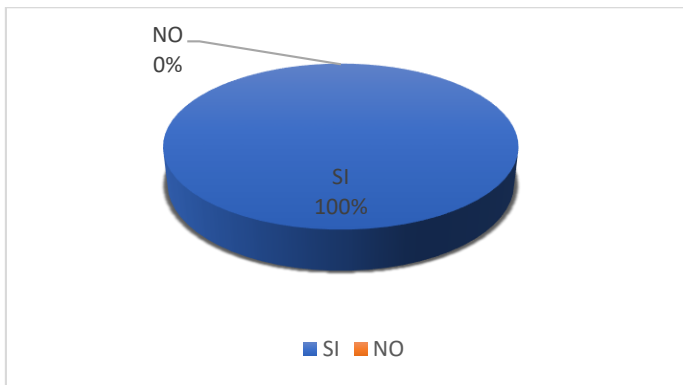
Pregunta 5. ¿Cree que Seguros del Pichincha ha respondido adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los clientes durante la pandemia de COVID-19?

Tabla 6. Pregunta 5

Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
SI	40	100%
NO	0	0%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 6. muestra las respuestas bajo la satisfacción que han tenido con Seguros del Pichincha.

Figura 7. Pregunta 5



Nota. La figura 7. muestra los resultados mismo que indican una alta satisfacción entre los clientes encuestados con la respuesta de Seguros del Pichincha a sus necesidades y preocupaciones durante la pandemia de COVID-19. Esta percepción positiva resalta la importancia de una respuesta efectiva por parte de las compañías de seguros durante crisis y su impacto en la confianza y lealtad del cliente.

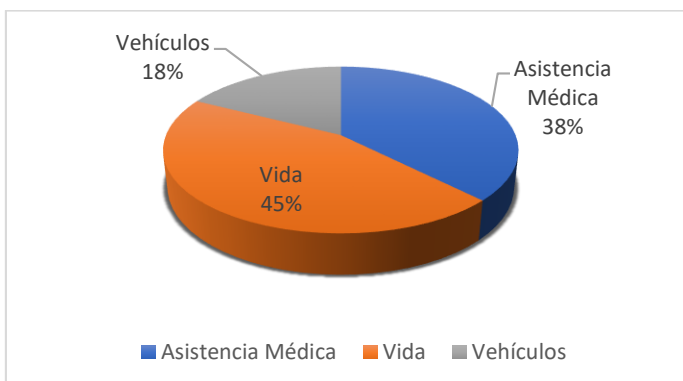
Pregunta 6. ¿Qué tipo de seguro considera más relevante durante la pandemia de COVID-19 (por ejemplo, seguro de salud, seguro de vida, seguro de viaje)?

Tabla 7. Pregunta 6

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa
Asistencia Médica	15	38%
Vida	18	45%
Vehículos	7	18%
TOTAL	40	100%

Nota. La Tabla 7. muestra las respuestas donde indica la importancia para contratar un seguro en la pandemia

Figura 8. Pregunta 6



Nota. La figura 8. muestra los resultados sugieren que el seguro de vida y el seguro de asistencia médica son considerados como los más relevantes durante la pandemia de COVID-19, reflejando las preocupaciones predominantes sobre la salud personal y la seguridad financiera entre los encuestados.

Análisis general de las entrevistas aplicadas

Bajo la entrevista realizada a Roberto Lima, Gerente Técnico de Seguros del Pichincha, el análisis de las respuestas a estas preguntas revela varios puntos importantes sobre el impacto de la pandemia de COVID-19 en nuestras operaciones:

Afectación de procesos técnicos y gestión de riesgos: La pandemia ha requerido ajustes significativos en nuestros procesos técnicos y en la gestión de riesgos para adaptarnos a la nueva realidad. Esto incluye la implementación de medidas para garantizar la seguridad de nuestros empleados y clientes, así como la adopción de tecnologías y prácticas de trabajo remoto para mantener la continuidad operativa.

Cambios en la estructura operativa: Hemos experimentado cambios significativos en nuestra estructura operativa para responder eficazmente a los desafíos planteados por la pandemia. Estos cambios han sido necesarios para garantizar la eficiencia y la seguridad en todas nuestras operaciones.

Variación en la siniestralidad y gestión de reclamaciones: La siniestralidad ha experimentado fluctuaciones durante la pandemia, lo que ha requerido una gestión de reclamaciones más ágil y eficiente. Se han implementado medidas para garantizar una respuesta rápida y efectiva a las reclamaciones relacionadas con el COVID-19, priorizando la atención a nuestros asegurados.

Patrones en tipos de reclamaciones: Hemos observado patrones específicos en los tipos de reclamaciones relacionadas con la situación generada por el COVID-19, lo que nos ha permitido ajustar nuestras estrategias de gestión de riesgos y suscripción de nuevas pólizas para adaptarnos a estas tendencias emergentes.

Influencia en la gestión de riesgos y suscripción de pólizas: La pandemia ha tenido un impacto significativo en la gestión de riesgos y en la evaluación de la suscripción de nuevas pólizas. Se han revisado y actualizado nuestros criterios de evaluación de riesgos para tener en cuenta los nuevos desafíos y consideraciones surgidos a raíz de la pandemia.

En resumen, las respuestas a estas preguntas reflejan la capacidad de Seguros del Pichincha para adaptarse y responder de manera efectiva a los desafíos operativos planteados por la pandemia de COVID-19, mediante ajustes en nuestros procesos, estructura operativa, gestión de reclamaciones y evaluación de riesgos.

Tabla 8. Información financiera de Seguros del Pichincha del periodo 2019-2023

CONCEPTOS	2019	2020	2021	2022	2023
INGRESO DEVENGADO	\$ 119,284,527.24	\$ 122,906,325.82	\$ 134,646,822.49	\$ 172,483,575.99	\$ 195,786,934.35
PRIMA EMITIDA	\$ 137,517,376.95	\$ 136,389,577.23	\$ 163,407,779.15	\$ 223,634,539.46	\$ 231,139,467.53
AJUSTE DE RESERVA DE VIDA	\$ -	\$ 991,254.97	\$ 5,231,031.26	\$ 5,829,575.31	\$ (6,505,382.31)
Reservas matemáticas - Vida individual	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 14,954.20
Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	\$ -	\$ 3,908,019.67	\$ 6,107,150.98	\$ 6,172,523.09	\$ 1,040,277.46
Reservas matemáticas - Vida individual	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 27,643.77
Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	\$ -	\$ 2,916,764.70	\$ 876,119.72	\$ 342,947.78	\$ 7,532,970.20
SINIESTROS PAGADOS	\$ 46,007,997.52	\$ 83,918,414.87	\$ 98,781,023.82	\$ 61,415,687.47	\$ 67,064,611.37
DE SEGUROS	\$ 45,063,140.43	\$ 82,893,359.28	\$ 98,673,715.51	\$ 61,333,971.20	\$ 67,005,817.60
DE COASEGUROS	\$ 758,535.93	\$ 909,532.21	\$ 24,522.90	\$ 13,750.00	\$ -
DE REASEGUROS ACEPTADOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
GASTOS LIQUIDACIONES DE SINIESTROS	\$ 186,321.16	\$ 115,523.38	\$ 82,785.41	\$ 67,966.27	\$ 58,793.77
PARTICIPACIÓN DE REASEGURADORES EN SALVAMENTOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
RECUPERACIONES Y SALVAMENTOS DE SINIESTROS	\$ 4,661,085.05	\$ 11,102,134.09	\$ 16,367,386.35	\$ 9,918,515.89	\$ 13,015,210.55
RECUPERACIONES DE REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	\$ 4,661,085.05	\$ 11,102,134.09	\$ 16,367,386.35	\$ 9,918,515.89	\$ 13,015,210.55
AJUSTE NETO DE RESERVA DE SINIESTROS	\$ 1,162,597.08	\$ 2,404,245.03	\$ (4,272,264.99)	\$ 4,404,532.49	\$ 3,526,069.63
Siniestros por liquidar vida y generales	\$ 49,457,780.08	\$ 90,170,830.73	\$ 97,081,037.40	\$ 80,872,479.59	\$ 52,733,011.88
Siniestros liquidados por pagar vida y generales	\$ 48,230,626.41	\$ 87,684,270.30	\$ 104,390,602.43	\$ 74,820,218.40	\$ 49,144,823.05
Siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	\$ 905,675.82	\$ 1,610,642.21	\$ 3,684,490.29	\$ 762,251.02	\$ 1,790,890.68
Siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	\$ 970,232.41	\$ 1,692,957.61	\$ 647,190.25	\$ 2,409,979.72	\$ 1,852,527.90
Dividendos acumulados pólizas de vida	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Dividendos acumulados pólizas de vida	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 481.98
Comisiones Pagadas	\$ 16,734,153.10	\$ 16,845,203.68	\$ 18,270,140.66	\$ 24,066,102.03	\$ 45,600,820.01
POR SEGUROS	\$ 16,441,831.68	\$ 16,657,567.80	\$ 18,270,140.66	\$ 24,066,102.03	\$ 45,600,820.01
POR COASEGUROS	\$ 292,321.42	\$ 187,635.88	\$ -	\$ -	\$ -
POR REASEGUROS ACEPTADOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Por intermediación de reaseguros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Comisiones Recibidas	\$ 32,231.34	\$ 3,870.07	\$ 203,185.83	\$ 3,156,152.92	\$ 5,561,591.71
POR SEGUROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
POR COASEGUROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
POR REASEGUROS CEDIDOS	\$ 32,231.34	\$ 3,870.07	\$ 203,185.83	\$ 3,156,152.92	\$ 5,561,591.71
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	\$ 60,073,095.93	\$ 30,844,466.40	\$ 38,438,495.18	\$ 95,671,922.81	\$ 98,172,235.60
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 11,342,551.43	\$ 8,567,023.82	\$ 9,288,424.36	\$ 12,096,578.86	\$ 16,406,333.20
RESULTADO TÉCNICO	\$ 48,730,544.50	\$ 22,277,442.58	\$ 29,150,070.82	\$ 83,575,343.95	\$ 81,765,902.40
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 6,305,342.79	\$ (16,125,816.95)	\$ (11,860,693.75)	\$ 13,853,813.18	\$ 16,925,931.50

Nota. La Tabla 8. muestra la información financiera de Seguros del Pichincha donde se obtuvieron los siguientes resultados.

Ingresos y Primas:

El ingreso devengado y la prima emitida han experimentado un crecimiento constante durante el período analizado, reflejando una sólida actividad en la emisión de pólizas y la captación de primas.

Sin embargo, el ajuste de reserva de vida en 2021 muestra un aumento significativo, seguido por una disminución marcada en 2023, lo que podría indicar ajustes importantes en las provisiones de seguros de vida durante esos años.

Siniestros y Reservas:

Los siniestros pagados han variado considerablemente año tras año, con un pico en 2021, seguido por una ligera disminución en 2023.

El ajuste neto de reserva de siniestros ha sido positivo en la mayoría de los años, aunque se registró un ajuste negativo en 2021, lo que indica una posible subestimación de las reservas en ese año.

Comisiones:

Las comisiones pagadas han experimentado un aumento significativo a lo largo de los años, lo que puede reflejar un incremento en la intermediación y distribución de seguros.

Las comisiones recibidas también muestran una tendencia alcista, lo que sugiere una mayor actividad en los reaseguros cedidos.

Resultado Financiero:

A pesar de la volatilidad en algunos años, el resultado técnico ha sido generalmente positivo, indicando una operación rentable para la compañía de seguros.

El resultado del ejercicio muestra fluctuaciones, con pérdidas en 2020 y 2021 seguidas de ganancias en 2022 y 2023.

En general, Seguros del Pichincha ha mantenido un desempeño financiero sólido a lo largo de los años, con un crecimiento en ingresos y primas, aunque se observan ciertas variaciones en los costos de siniestros y gastos de administración que podrían requerir una atención continua para optimizar la rentabilidad y la eficiencia operativa.

Tabla 9. Información financiera de Seguros del Pichincha del periodo 2019-2023

CONCEPTOS	2019	2020	2021	2022	2023
LIQUIDEZ	1.40	1.06	1.15	1.29	1.65
RENTABILIDAD PARA ACCIONISTAS ROE	20.89%	-33.81%	-24.43%	47.53%	38.42%
RENTABILIDAD DE ACTIVOS ROA	8.76%	-16.97%	-11.49%	14.97%	11.34%
RAZÓN COMBINADA	61.13%	80.76%	76.83%	52.3%	59.02%
TASA DE UTILIDAD TÉCNICA	38.87%	19.24%	23.17%	47.7%	40.98%

Nota. La Tabla 9. muestra la información financiera de Seguros del Pichincha donde se obtuvieron los siguientes resultados.

Análisis financiero:

Liquidez:

La capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo se mide por su liquidez. Durante los años 2019, 2020 y 2021, la liquidez se mantuvo estable en 1.29 en este análisis, lo que indica que la empresa tenía activos líquidos suficientes para cubrir sus pasivos a corto plazo. Sin embargo, la liquidez aumenta a 1.65 en 2023, lo que indica una notable mejora en la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo.

Rentabilidad para Accionistas (ROE - Return on Equity):

El ROE es una métrica que muestra cuánta ganancia genera una empresa en comparación con el dinero que los accionistas han invertido en ella. Durante el período analizado, el ROE muestra una variación significativa. Comenzando con un ROE positivo del 20.89% en 2019, la rentabilidad para los accionistas se vuelve negativa en 2020 y 2021 (-33.81% y -24.43% respectivamente), lo que indica pérdidas para los accionistas durante esos años. Sin embargo, se observa una recuperación notable en 2022 y 2023, con un ROE del 47.53% y 38.42% respectivamente, lo que sugiere una mejora en la rentabilidad de la empresa y un retorno positivo para los accionistas.

Rentabilidad de Activos (ROA - Return on Assets):

El ROA es una medida que indica qué tan bien una empresa aprovecha sus activos para generar ganancias. Durante el período analizado, el ROA también muestra cambios significativos en su valor. Comenzando con un ROA positivo del 8.76% en 2019, la rentabilidad de los activos se vuelve negativa en 2020 y 2021 (-16.97% y -11.49% respectivamente), lo que indica una disminución en la eficiencia de la empresa para generar ganancias con sus activos. Sin embargo, se observa una mejora en 2022 y 2023, con un ROA del 14.97% y 11.34% respectivamente, lo que sugiere una mayor eficiencia en la utilización de los activos para generar ganancias.

Razón Combinada:

La razón combinada es una medida utilizada en la industria de seguros para evaluar la rentabilidad técnica de una compañía. Una razón combinada inferior al 100% señala rentabilidad técnica, mientras que uno superior al 100% indica pérdida técnica. Durante el período analizado, la razón combinada varía, pero en general se mantiene por encima del 50%, lo que indica que la empresa experimentó pérdidas técnicas durante estos años. Sin embargo, se observa una mejora en 2022, donde la razón combinada cae al 52.3%, lo que sugiere una mejora en la rentabilidad técnica de la empresa.

Tasa de Utilidad Técnica:

La tasa de utilidad técnica es otra medida utilizada en la industria de seguros para evaluar la rentabilidad técnica de una compañía. Durante el período analizado, la tasa de utilidad técnica muestra variaciones, pero en general se mantiene en niveles relativamente altos, lo que indica que la empresa fue capaz de generar ganancias técnicas en la mayoría de los años. Se observa una mejora significativa en 2022, donde la tasa de utilidad técnica alcanza el 47.7%.

En resumen, Seguros del Pichincha experimentó variaciones en su desempeño financiero durante el período analizado. A pesar de enfrentar desafíos en algunos años, la empresa logró recuperarse y mejorar su rentabilidad en los años posteriores, mostrando una tendencia positiva en términos de liquidez, rentabilidad para los accionistas, rentabilidad de activos y rentabilidad técnica. Sin embargo, es importante monitorear de cerca estos indicadores y tomar medidas correctivas según sea necesario para garantizar un desempeño financiero sólido a largo plazo.

CAPÍTULO II: ARTÍCULO PROFESIONAL

2.1 Resumen

La investigación tiene como objetivo principal analizar de manera integral el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, centrándose en la recopilación y análisis de datos financieros del periodo 2019 al 2023 para identificar posibles vulnerabilidades y proponer acciones concretas que fortalezcan la posición de la empresa frente a eventos similares. Para lograr este propósito, se emplea un enfoque metodológico mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo encuestas dirigidas a clientes y empleados, así como entrevistas con personal clave de la aseguradora. Los resultados obtenidos resaltan un incremento significativo en las reclamaciones de seguros de vida, el impacto en las pólizas comerciales, los cambios en las necesidades y comportamientos de los asegurados, y la necesidad imperante de adaptarse a la nueva realidad post pandémica. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras operativas que permitan a Seguros del Pichincha afrontar de manera efectiva los desafíos futuros en el sector asegurador.

Palabras clave:

Seguros de vida, siniestros, análisis financiero, COVID.

Abstract

The main objective of the research is to comprehensively analyze the impact of COVID-19 on Seguros del Pichincha, focusing on the collection and analysis of financial data from the period 2019 to 2023 to identify possible vulnerabilities and propose specific actions to strengthen the company's position against similar events. To achieve this purpose, a mixed methodological approach is employed, combining qualitative and quantitative methods, including surveys directed at clients and employees, as well as interviews with key personnel of the insurance company. The results highlight a significant increase in life insurance claims, the impact on commercial policies, changes in the needs and behaviors of policyholders, and the urgent need to adapt to the new post-pandemic reality. These findings provide a solid foundation for strategic decision-making and the implementation of operational improvements that enable Seguros del Pichincha to effectively address future challenges in the insurance

Keywords

Life insurance, claims, financial analysis, COVID

2.2 Introducción

2.2.1 Antecedentes del problema

El COVID-19 representó un desafío sin precedentes para Seguros del Pichincha en su rama de seguros de vida. La llegada de la pandemia desencadenó un aumento significativo en las reclamaciones de seguros de vida, ya que los asegurados buscaban protegerse ante los riesgos asociados con la enfermedad. Este incremento repentino en las reclamaciones probablemente ejerció presión sobre las reservas financieras de la compañía, ya que tuvieron que hacer frente a un mayor número de pagos de indemnización por fallecimiento. Esta presión sobre las reservas financieras podría haber tenido implicaciones en la liquidez de la empresa y en su capacidad para cumplir con todas las obligaciones financieras de manera oportuna.

Además, el impacto económico general de la pandemia podría haber afectado los ingresos y las primas generadas por el ramo de vida de Seguros del Pichincha. Las personas y las empresas enfrentaron dificultades financieras durante la crisis, lo que podría haber resultado en una disminución en la capacidad de los clientes para adquirir nuevas pólizas de seguros de vida o renovar las existentes. Esta reducción en los ingresos y primas podría haber tenido un efecto adicional en la situación financiera de la compañía.

El objetivo general de analizar el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha a través de la recopilación de datos financieros del periodo 2019 al 2023 es crucial para identificar estas vulnerabilidades específicas y proponer acciones concretas que fortalezcan la organización. Esto podría incluir medidas para mejorar la gestión de riesgos, ajustar las políticas de suscripción de seguros de vida para reflejar mejor los nuevos riesgos y tendencias emergentes, así como diversificar la cartera de productos para mitigar el impacto de futuras crisis similares. En última instancia, este análisis proporcionará a Seguros del Pichincha una base sólida para adaptarse de manera efectiva a un entorno en constante evolución y garantizar su sostenibilidad financiera a largo plazo.

Para fortalecer la posición de Seguros del Pichincha frente a eventos similares, se proponen las siguientes acciones:

Implementar medidas para mejorar la gestión de riesgos en el ramo de vida, como revisar y ajustar las políticas de suscripción para garantizar una evaluación más precisa de los riesgos.

Diversificar la cartera de productos de seguros para reducir la dependencia de un solo ramo y aumentar la resiliencia ante posibles crisis en sectores específicos.

Fortalecer la comunicación con los asegurados para promover la importancia de contar con seguros adecuados y fomentar la fidelización de clientes.

Establecer alianzas estratégicas con reaseguradoras para transferir parte del riesgo y proteger la solidez financiera de la empresa en situaciones de alta siniestralidad.

Estas acciones son fundamentales para fortalecer la posición de Seguros del Pichincha y mitigar los impactos negativos de eventos similares en el futuro. Basándonos en los hallazgos de la investigación, se evidencia la necesidad de adaptar las estrategias operativas y comerciales de la empresa para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Plan de Implementación

Responsables: El Comité de Gestión de Riesgos y el Departamento de Productos y Suscripción serán los responsables de implementar las medidas propuestas.

Plazos: Se establecerán plazos específicos para cada acción, con revisiones periódicas para evaluar su efectividad.

Recursos: Se asignarán los recursos necesarios, tanto humanos como financieros, para llevar a cabo las acciones propuestas de manera efectiva.

2.2.2 Marco teórico

Aspectos teóricos

La llegada de la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el sector asegurador, incluyendo a empresas como Seguros del Pichincha. Antes de la crisis sanitaria, la compañía operaba en un entorno favorable, con un mercado en crecimiento y una mayor conciencia sobre la importancia de la cobertura de seguros. Sin embargo, la aparición del COVID-19 ha generado desafíos que han afectado tanto a la empresa como al mercado en general, requiriendo un análisis profundo para comprender las implicaciones y tomar medidas adecuadas.

El estudio aborda la evolución histórica y conceptual del seguro, destacando su importancia en la mitigación de riesgos financieros a lo largo de los siglos. Se resalta la relevancia del seguro de vida, especialmente en contextos de incertidumbre como la pandemia de COVID-19, donde se observa un aumento en la percepción de su importancia. El análisis financiero de Seguros del Pichincha revela un crecimiento constante en ingresos y primas, a pesar de la crisis económica derivada de la pandemia, junto con una capacidad adaptativa para enfrentar los desafíos operativos y financieros. Las encuestas y entrevistas realizadas muestran una alta satisfacción de los clientes con la respuesta de Seguros del Pichincha ante la crisis, destacando la importancia de la adaptabilidad y la gestión eficiente de riesgos en tiempos difíciles

2.3 Metodología

Enfoque de la investigación

Para comprender de manera integral el impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, se optó por un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Esta elección permitió abordar la complejidad del tema desde distintas perspectivas, proporcionando una visión más completa y enriquecedora de los efectos de la pandemia en Seguros del Pichincha. Se basó en un proceso inductivo de indagación y explicación, a su vez se enfocó en la investigación cuantitativa ya que utilizó la recopilación de datos y la investigación.

Además, la investigación no fue empírica, ya que necesitaba confirmar que se basaba en hechos pasados. Se utilizaron las siguientes técnicas y artefactos de investigación para lograrlo. Destinado a presentar una síntesis de las lecturas realizadas a través de la revisión bibliográfica, se explicaron y demostraron los cambios en Seguros del Pichincha a través de información de primas facturadas y siniestros pagados.

Población y muestra

Seleccionar la muestra adecuada es fundamental para asegurar que los datos recopilados sean representativos y que los resultados obtenidos sean válidos y confiables (Ojeda, 2020). La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, junto con una selección de muestra cuidadosa, permitió obtener una visión holística y robusta del impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha, proporcionando una base sólida para el análisis y las conclusiones de la investigación.

Para la selección de participantes en el marco de la presente investigación, se optó por un enfoque exhaustivo, considerando la inclusión de la totalidad de individuos que mantenían una relación directa con el desarrollo y crecimiento de Seguros del Pichincha en el contexto de la pandemia de COVID-19. Esta estrategia implicó abarcar a empleados de diversos niveles jerárquicos, clientes,

socios comerciales y otros actores clave que hubieran desempeñado un papel fundamental durante este período.

Tabla 10. Población

Cargo en la Aseguradora	Cantidad (Q)
Gerente Técnico	1
Gerente Comercial	1
Jefe de siniestros	1
Coordinador comercial	5
Suscriptor técnico	6
Ejecutivo de Siniestros	10
Ejecutivo de Emisión	9
Ejecutivo servicio al cliente	7
Total	40

Nota: Personal de Seguros del Pichincha considerado para encuesta, se tomó como referencia los cargos indicados, debido a los mismos interactuaron directamente en el pago de reclamaciones en la pandemia.

2.4 Resultados – Discusión

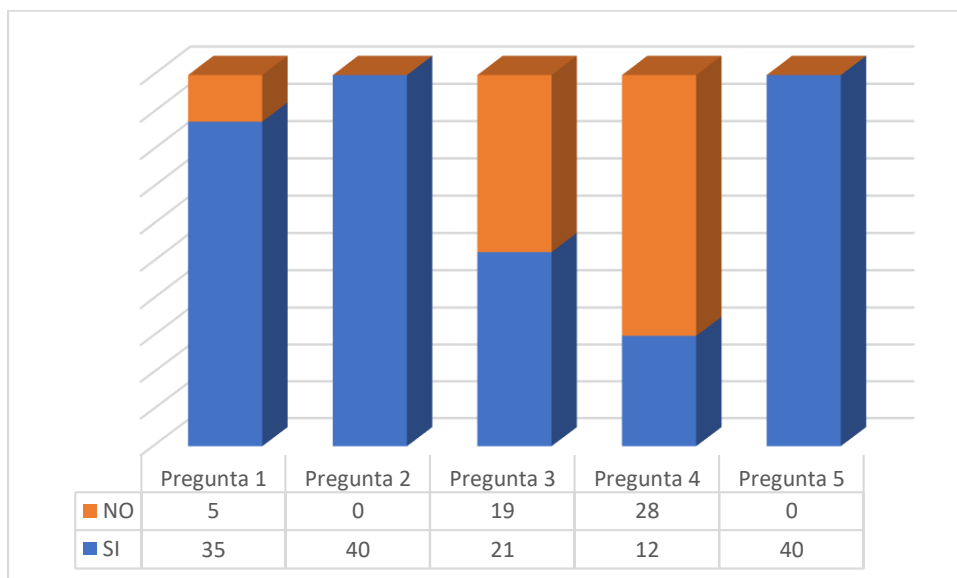
El análisis de los resultados obtenidos en la investigación del impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha revela una serie de hallazgos significativos que reflejan los desafíos y cambios experimentados por la empresa debido a la pandemia. Estos resultados proporcionan una visión detallada de cómo la crisis sanitaria ha afectado las operaciones, la situación financiera y las estrategias de adaptación de Seguros del Pichincha.

Se centra en la evaluación de las repercusiones financieras directas de la pandemia en Seguros del Pichincha. Se analizan los datos relacionados con las reclamaciones de seguros de vida, el impacto en las pólizas comerciales y las medidas adoptadas para abordar las nuevas necesidades y comportamientos de los asegurados. Este análisis detallado permite comprender cómo la empresa ha enfrentado los desafíos financieros derivados de la emergencia sanitaria y ha adaptado sus productos y servicios para satisfacer las demandas del mercado pospandémico.

Los resultados muestran que la percepción sobre la importancia de tener seguro ha sido ampliamente afectada por la pandemia de COVID-19, con un 88% de los encuestados indicando que sí ha afectado su percepción, lo que destaca la creciente conciencia sobre la importancia de la protección financiera en tiempos de crisis. Además, todos los encuestados (100%) han experimentado algún cambio en su póliza de seguro debido a la pandemia, lo que subraya la necesidad de adaptación

y flexibilidad por parte de las aseguradoras para satisfacer las nuevas demandas y circunstancias. Sin embargo, solo el 53% de los encuestados considera que su seguro actual proporciona una cobertura adecuada en caso de enfermedad por COVID-19, lo que sugiere que aún existe una preocupación significativa sobre la efectividad de las pólizas en situaciones de emergencia de salud pública. En cuanto a las reclamaciones de seguro relacionadas con la pandemia, el 30% de los encuestados ha tenido que hacer una reclamación, lo que indica un impacto sustancial en la utilización de seguros durante la crisis. Por otro lado, todos los encuestados (100%) creen que las aseguradoras han respondido adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los clientes durante la pandemia, lo que sugiere una percepción general positiva sobre la capacidad de las aseguradoras para adaptarse y satisfacer las demandas del momento. Finalmente, en cuanto al tipo de seguro más relevante durante la pandemia, se observa una distribución diversa, con un 45% considerando el seguro de vida como el más relevante, seguido por un 38% que elige la asistencia médica y un 18% que prefiere el seguro de vehículos. Esto refleja la variedad de preocupaciones y prioridades de los encuestados en relación con la protección ofrecida por diferentes tipos de seguros durante la pandemia.

Figura 9. Resultado de preguntas realizadas en la encuesta a 40 empleados de Seguros del Pichincha



Nota. La figura 9 muestra los resultados obtenidos en la encuesta realizada a empleados de Seguros del Pichincha.

Las entrevistas con los gerentes de Seguros del Pichincha revelaron el profundo impacto que la pandemia de COVID-19 ha tenido en las operaciones diarias, la digitalización de procesos y la situación financiera de la empresa. El Gerente Técnico, Roberto Lima, destacó los ajustes necesarios en los procesos técnicos y la gestión de riesgos, incluyendo cambios estructurales y la digitalización de los procedimientos de reclamación para abordar las demandas emergentes. Por otro lado, el

Gerente de Operaciones, Fernando Peñafiel, resaltó cómo la pandemia aceleró la implementación de tecnologías digitales, optimizando procesos internos y mejorando la interacción con los clientes a través de canales digitales. En cuanto al Gerente Financiero, Juan Pablo Cueva, señaló el impacto significativo en los ingresos, gastos y rentabilidad técnica, así como las estrategias implementadas para mitigar los efectos financieros negativos, incluyendo ajustes presupuestarios y la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio. Estas entrevistas destacan la importancia de la adaptación ágil y proactiva para garantizar la sostenibilidad empresarial en tiempos de crisis.

El impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha en relación con la siniestralidad se reflejó en un aumento significativo en las reclamaciones de seguros de vida y en la necesidad de la empresa de hacer frente a estos pagos indemnizatorios. La crisis sanitaria generó un escenario donde la población buscaba protegerse contra los riesgos asociados con la enfermedad, lo que se tradujo en un incremento en las reclamaciones relacionadas con seguros de salud y vida.

Este aumento en las reclamaciones de seguros de vida debido al COVID-19 impactó directamente en la situación financiera de Seguros del Pichincha, ya que la empresa tuvo que hacer frente a mayores costos por indemnizaciones. Para contrarrestar este efecto negativo en la economía de la compañía, Seguros del Pichincha implementó medidas para gestionar de manera eficiente estas reclamaciones y adaptar sus productos y servicios a las nuevas demandas y necesidades generadas por la pandemia.

Además, el análisis de los datos financieros reveló que, a pesar de los desafíos planteados por la pandemia, Seguros del Pichincha logró un crecimiento del 29.83% en un contexto donde la industria aseguradora en Ecuador experimentó una disminución del 15.17% en su resultado técnico. Esto sugiere que la empresa pudo responder de manera efectiva a los impactos adversos de la crisis sanitaria, demostrando su capacidad de adaptación y resiliencia frente a eventos disruptivos como el COVID-19.

CONCLUSIONES

- Se logró una contextualización sólida de los principios teóricos relacionados con los seguros de vida, destacando su importancia en la protección financiera de los asegurados y sus beneficiarios. Además, se identificaron posibles vulnerabilidades en estos seguros, como la insuficiencia de cobertura, exclusiones específicas y cambios en las condiciones del mercado. Esto proporciona una base teórica sólida para comprender los desafíos y oportunidades en el sector de seguros de vida.
- El proceso metodológico combinado de métodos cualitativos y cuantitativos, entrevistas con personal clave y análisis de fuentes confiables ha permitido obtener una visión integral y sólida del impacto del COVID-19 en Seguros del Pichincha. Esta metodología ha facilitado la identificación de vulnerabilidades, la propuesta de acciones estratégicas y la generación de recomendaciones fundamentadas para fortalecer la posición de la empresa en el sector asegurador, demostrando su capacidad de adaptación y resiliencia ante los desafíos presentados por la pandemia
- La situación financiera de Seguros del Pichincha se vio afectada por el impacto del COVID-19, como se refleja en los datos proporcionados en el informe. A pesar de un contexto desafiante en el sector asegurador en Ecuador, Seguros del Pichincha logró un crecimiento del 29.83% . Sin embargo, el impacto económico general de la pandemia pudo haber afectado los ingresos y las primas generadas por el ramo de vida de la empresa, lo que podría haber tenido un efecto adicional en su situación financiera. El análisis de datos financieros del periodo 2019 al 2023 ha sido crucial para identificar vulnerabilidades específicas y proponer acciones que fortalezcan la organización.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que Seguros del Pichincha realice evaluaciones periódicas de sus productos de seguros de vida para garantizar que estén alineados con las necesidades cambiantes de los clientes y para identificar posibles vulnerabilidades. Esto puede incluir la revisión de las exclusiones de la póliza, la actualización de los términos y condiciones para abordar riesgos emergentes, y la introducción de nuevas opciones de cobertura que sean relevantes para el contexto actual y las tendencias del mercado.
- Se sugiere que Seguros del Pichincha establezca un proceso de monitoreo continuo de su situación financiera, que incluya la revisión regular de sus estados financieros y la realización de análisis de sensibilidad para evaluar el impacto de diferentes escenarios económicos y eventos externos. Esto permitirá a la empresa identificar tempranamente posibles riesgos y tomar medidas preventivas para mitigarlos.
- Se recomienda que Seguros del Pichincha establezca mecanismos formales de retroalimentación con especialistas del sector, incluyendo consultas periódicas y paneles de expertos, para validar y enriquecer sus análisis y estrategias. Esto proporcionará a la empresa una perspectiva externa independiente y ayudará a garantizar la calidad y relevancia de sus decisiones empresariales.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2020). Evolución del seguro de vida en las generaciones de clientes de la empresa Seguros del Pichincha SA Periodo 2013 a 2018. *BS thesis. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.*
- Benítez, D. (2023). Las finanzas de la caja de seguro obrero obligatorio, 1925-1952. *Tiempo histórico* 26, 59-83.
- Carrero, J. (2021). La gestión de las personas fallecidas a causa de la pandemia de COVID-19 y los retos organizativos desde la óptica de los servicios medicolegales. *Revista Española de Medicina Legal* 47.4, 164-171.
- Domínguez, L., & Amador, C. (2020). "El origen de COVID-19: lo que se sabe, lo que se supone y (muy poquito) sobre las teorías de complot.". *Educación química* 31.2, 3-11.
- Matarín, E., Montes, J., & Gómez, T. (2020). Historia del seguro de enfermedad en España: desde finales del XIX a la actualidad. *Los Libros de la Catarata.*
- Memorias. (2021). *memorias - 2021 - Seguros del Pichincha.* Obtenido de <https://segurosdelpichincha.com/docs/transparencia-y-gobierno/Memoria-2021.pdf>
- Muñoz, R. (2020). "Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica.". *Derecho y cambio social* 59, 501-511.
- Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. *Dialnet.*
- Ortega, D., Bolaños, N., Martínez, J., & Mora, J. (2023). La seguridad y salud en el trabajo en el sector de la construcción: una revisión de literatura. *Aglala*, 1-25.
- Rengifo, L., Paz, J., & Mendoza, C. (2023). "Medidas de control interno para preservar la seguridad de los datos dentro de las empresas e-commerce: Una revisión sistemática." . *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación* 21.27, 23-34.
- Tickner, A. (2020). El concepto de la seguridad: aportes críticos. *Friedrich Ebert Stiftung (FES).*
- Tronto, J. (2020). ¿ Riesgo o cuidado." . *Fundación Medifé .*
- Villegas, V., & Gordillo, J. (2020). Validación de entrevistas por juicio de expertos en el estudio de la inclusión educativa en el área de lenguas extranjeras. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 11.21.

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta a colaboradores de Seguros del Pichincha

Pregunta 1. ¿Ha afectado la pandemia de COVID-19 su percepción sobre la importancia de tener seguro?

SI

NO

Pregunta 2. ¿Ha experimentado algún cambio en su póliza de seguro debido a la pandemia de COVID-19?

SI

NO

Pregunta 3. ¿Cree que su seguro actual proporciona una cobertura adecuada en caso de enfermedad por COVID-19?

SI

NO

Pregunta 4. ¿Ha tenido que hacer una reclamación de seguro relacionada con la pandemia de COVID-19?

SI

NO

Pregunta 5. ¿Cree que las aseguradoras han respondido adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los clientes durante la pandemia de COVID-19?

SI

NO

Pregunta 6. ¿Qué tipo de seguro considera más relevante durante la pandemia de COVID-19 (por ejemplo, seguro de salud, seguro de vida, seguro de viaje)?

Asistencia Médica

Vida

ANEXO 2

ENTREVISTA GERENTE TÉCNICO

ROBERTO LIMA

Impacto en las Operaciones:

1. **¿Cómo ha afectado la pandemia de COVID-19 las operaciones diarias de Seguros del Pichincha en términos de procesos técnicos y de gestión de riesgos?**

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en nuestras operaciones diarias en términos de procesos técnicos y gestión de riesgos. Hemos tenido que ajustar rápidamente nuestros procedimientos para adaptarnos a las nuevas condiciones, implementando medidas como el trabajo remoto para nuestros empleados, cambios en los procesos de suscripción y reclamación, así como la intensificación de nuestras medidas de ciberseguridad para garantizar la protección de los datos de nuestros clientes.

2. **¿Hubo cambios significativos en la estructura operativa para adaptarse a la nueva realidad generada por la pandemia?**

Sí, hemos realizado cambios significativos en nuestra estructura operativa para adaptarnos a la nueva realidad generada por la pandemia. Hemos reevaluado y reestructurado nuestros equipos para garantizar una distribución eficiente del trabajo, hemos implementado nuevas tecnologías para facilitar el trabajo remoto y hemos fortalecido nuestras capacidades de atención al cliente en línea para satisfacer las demandas cambiantes de nuestros asegurados.

3. **¿Cómo ha variado la siniestralidad durante la pandemia, y qué medidas se tomaron para gestionar las reclamaciones de manera eficiente?**

Durante la pandemia, hemos observado variaciones en la siniestralidad, especialmente en ciertos tipos de reclamaciones. Para gestionar estas reclamaciones de manera eficiente, hemos implementado medidas como la digitalización de los procesos de reclamación, la mejora de nuestra red de proveedores para garantizar una respuesta rápida y efectiva, y el refuerzo de nuestros equipos de atención al cliente para brindar un apoyo personalizado a nuestros asegurados afectados.

4. ¿Se han observado patrones específicos en los tipos de reclamaciones relacionadas con la situación generada por el COVID-19?

Sí, hemos observado patrones específicos en los tipos de reclamaciones relacionadas con la situación generada por el COVID-19. Hemos visto un aumento en las reclamaciones relacionadas con seguros de vida y salud, así como un incremento en las reclamaciones por cancelaciones de viajes y eventos. Esto nos ha llevado a ajustar nuestras políticas y procedimientos para abordar estas demandas emergentes de manera eficiente.

5. ¿Cómo ha influido la pandemia en la gestión de riesgos y en la evaluación de la suscripción de nuevas pólizas?

La pandemia ha tenido un impacto significativo en nuestra gestión de riesgos y en la evaluación de la suscripción de nuevas pólizas. Hemos tenido que revisar y ajustar nuestros modelos de evaluación de riesgos para tener en cuenta los nuevos riesgos y desafíos planteados por la pandemia, así como para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestras operaciones. Además, hemos fortalecido nuestros criterios de suscripción y hemos implementado medidas adicionales de control de riesgos para garantizar la estabilidad financiera de nuestra empresa en estos tiempos difíciles.

ENTREVISTA GERENTE OPERACIONES

FERNANDO PEÑAFIEL

1. ¿La pandemia aceleró la implementación de tecnologías digitales en las operaciones de Seguros del Pichincha?

Sin duda, la pandemia ha acelerado significativamente la implementación de tecnologías digitales en nuestras operaciones. Ante la necesidad repentina de trabajar de forma remota y mantener la continuidad del negocio, nos vimos obligados a adoptar rápidamente soluciones tecnológicas que permitieran a nuestros empleados colaborar de manera efectiva desde sus hogares. Esto incluyó la implementación de herramientas de comunicación en línea, plataformas de colaboración remota y sistemas de acceso seguro a la red. Asimismo, hemos fortalecido nuestras capacidades digitales para brindar un servicio sin interrupciones a nuestros clientes a través de canales digitales, como aplicaciones móviles y portales en línea.

2. ¿Cómo ha impactado la digitalización en los procesos técnicos y en la interacción con los clientes?

La digitalización ha tenido un impacto profundo en nuestros procesos técnicos y en la forma en que interactuamos con nuestros clientes. En términos de procesos técnicos, hemos optimizado y automatizado numerosos procesos internos, lo que ha mejorado la eficiencia operativa y reducido los tiempos de respuesta. Por ejemplo, hemos implementado sistemas de gestión de reclamaciones y suscripciones totalmente digitales, lo que ha agilizado significativamente estos procesos. En cuanto a la interacción con los clientes, la digitalización nos ha permitido ofrecer una experiencia más personalizada y conveniente. Nuestros clientes ahora pueden acceder fácilmente a sus pólizas, presentar reclamaciones y recibir asistencia a través de plataformas digitales, lo que ha mejorado la satisfacción del cliente y fortalecido nuestra relación con ellos.

ENTREVISTA GERENTE FINANCIERO

JUAN PABLO CUEVA

1. ¿Cuál ha sido el impacto financiero de la pandemia en Seguros del Pichincha, especialmente en términos de ingresos, gastos y rentabilidad técnica?

El impacto financiero de la pandemia en Seguros del Pichincha ha sido significativo. En términos de ingresos, hemos experimentado una disminución debido a varios factores, como la reducción en la venta de nuevas pólizas y la disminución de la actividad económica en general. Además, los gastos también han aumentado debido a los costos asociados con la implementación de medidas de seguridad para nuestros empleados y asegurados, así como el aumento en las reclamaciones relacionadas con la pandemia. En cuanto a la rentabilidad técnica, ha sido afectada por la combinación de menores ingresos y mayores gastos, lo que ha generado presiones en nuestros márgenes operativos.

2. ¿Se implementaron estrategias específicas para mitigar los efectos financieros negativos?

Para mitigar los efectos financieros negativos de la pandemia, hemos implementado varias estrategias. En primer lugar, hemos ajustado nuestros presupuestos y planes financieros para reflejar la nueva realidad económica y operativa. Esto incluye la identificación y reducción de gastos no esenciales, así como la optimización de nuestros procesos para mejorar la eficiencia operativa. Además, hemos fortalecido nuestras reservas financieras y líneas de crédito para garantizar la liquidez y la solidez financiera en caso de cualquier emergencia. También hemos buscado nuevas oportunidades de negocio y diversificación de ingresos para compensar las pérdidas en áreas afectadas por la pandemia. En resumen, hemos adoptado un enfoque proactivo y ágil para enfrentar los desafíos financieros planteados por la pandemia y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestra empresa.