

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



**PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL NEGOCIO DE SEGURO A TRAVÉS DE
TECNOLOGÍAS PARA EL RAMO DE AUTOMOTORES EN EL SALVADOR**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

JOSÉ ALFREDO MÉNDEZ HERNÁNDEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

NOVIEMBRE DE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : M.Sc. JUAN ROSA QUINTANILLA
VICERRECTORA ACADÉMICA : Ph.D. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
SECRETARIO GENERAL : LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA : LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO : M.Sc. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
SECRETARIO : LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA
DIRECTOR DE LA MAESTRÍA : M.Sc. JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. JUAN VICENTE ALVARADO RODRÍGUEZ
M.Sc. JOSÉ FELIPE MEJIA HERNÁNDEZ
M.Sc. JONNY FRANCISCO MERCADO CARILLO

NOVIEMBRE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser la fuente de inspiración y guía constante a lo largo de este emocionante viaje académico. Su infinita sabiduría y amor incondicional me han brindado la fuerza y la perseverancia para alcanzar este logro.

A mi familia, les debo un reconocimiento profundo por su apoyo inquebrantable y constante aliento. Sus palabras de ánimo, paciencia y comprensión me han sostenido en momentos de desafío y celebrado conmigo en mis triunfos. A mi madre, por ser modelos de dedicación y sacrificio, y a mis hermanos, por su compañía y alegría, les expreso mi gratitud eterna.

Quiero expresar mi sincera apreciación a mi asesor de maestría, José Felipe Mejía, por su guía experta y compromiso con mi desarrollo académico. Sus conocimientos y orientación fueron esenciales para dar forma y enriquecer este trabajo de investigación.

También deseo agradecer a mis amigos y compañeros de clase, cuya colaboración y amistad hicieron que este recorrido fuera memorable y enriquecedor. Sus debates y conversaciones enriquecieron mi comprensión y perspectiva sobre el tema.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo colectivo y los recursos brindados por La Universidad de El Salvador. A todos los profesores, personal administrativo y compañeros de estudio, les extiendo mi gratitud por contribuir a mi formación y crecimiento.

Finalmente, dedico este logro a aquellos que han superado obstáculos y creído en mí incluso cuando yo mismo dudaba. Este trabajo es un tributo a su confianza y amor. Mi profundo agradecimiento a todos los que han sido parte de este viaje y han dejado una huella imborrable en mi camino hacia la excelencia académica.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 Definición del Problema | 7 |
| 1.3 Preguntas de Investigación..... | 10 |
| 1.4 Objetivo de la investigación..... | 11 |
| 1.5 Viabilidad de la investigación | 14 |
| 1.6 Hipótesis | 14 |
| 1.6.1 Hipótesis Nula..... | 14 |
| 1.6.2 Hipótesis Alternativa | 15 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEORICO | 16 |
| 2.1 Gestión del Seguro en El Salvador | 19 |
| 2.1.1 Antecedentes históricos de los seguros | 21 |
| 2.1.2 El mercado de seguros en El Salvador | 22 |
| 2.1.3 El mercado de seguro de Automotores en El Salvador | 22 |
| 2.1.4 Procesos de la Gestión de Seguro de Automotores en El Salvador | 26 |
| 2.1.5 Desafíos y Problemáticas comunes | 30 |
| 2.2 Tecnologías aplicadas al negocio de seguro | 32 |
| 2.2.1 Avances Tecnológicos relevantes para la gestión del Seguro de Automotores..... | 33 |
| 2.2.2 Impacto de Tecnologías en la eficiencia, precisión y experiencia del cliente en la gestión del seguro de Automotores | 34 |
| 2.3 Aplicaciones Insurtech en El Salvador para la gestión del seguro de automotores..... | 37 |
| 2.4 Legislación y regulación del ramo de automotores..... | 39 |
| 2.5 Experiencia del cliente | 41 |
| 2.6 Factores económicos y de mercado..... | 45 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 48 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 48 |
| 3.2 Fuentes de información..... | 48 |
| 3.3 Determinación del Universo | 49 |
| 3.3.1 Compañías de Seguro, Agentes Intermediarios de Seguros y Pólizas de Automotores | 49 |
| 3.4 Determinación de la Muestra | 51 |
| 3.5 Unidades de Análisis | 52 |
| 3.6 Observación preliminar | 53 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos para recabar información | 54 |
| 3.8 Tratamiento y análisis de datos | 56 |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 58 |
| 4.1 Análisis de Datos | 58 |
| 4.2 Comprobación de Hipótesis | 95 |
| 4.3. Cumplimiento de Objetivos..... | 98 |
| 4.4 Oportunidad de investigaciones futuras | 99 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 107 |
| 5.1 Conclusiones | 107 |
| 5.2 Recomendaciones | 110 |
| BIBLIOGRAFIA | 125 |
| ANEXOS | 131 |

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Gráfico 1: <i>Participación de seguro por ramo</i> | 25 |
| Gráfico 2: <i>El proceso de cotización, aceptación y emisión de contrato de póliza de seguro</i> ... | 30 |
| Gráfico 3 <i>Tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros</i> | 58 |
| Gráfico 4 <i>Necesidad de nuevas aplicaciones de tecnologías</i> | 60 |
| Gráfico 5 <i>Facilidad de reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor</i> | 61 |
| Gráfico 6 <i>Impacto tienen las tecnologías</i> | 62 |
| Gráfico 7 <i>Manera que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente</i> | 64 |
| Gráfico 8 <i>Ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener</i> | 65 |
| Gráfico 9 <i>Papel que desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración</i> | 67 |
| Gráfico 10 <i>Medida las tecnologías pueden proporcionar mayor visibilidad y control</i> | 69 |
| Gráfico 11 <i>Características clave que la tecnología</i> | 70 |
| Gráfico 12 <i>Tipo de integraciones tecnológicas son necesarias</i> | 72 |
| Gráfico 13 <i>Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos</i> | 73 |
| Gráfico 14 <i>Herramientas tecnológicas son útiles</i> | 75 |
| Gráfico 15 <i>Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática</i> | 76 |
| Gráfico 16 <i>Cómo las tecnologías pueden mejorar la eficiencia y precisión</i> | 78 |
| Gráfico 17 <i>Cómo la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa</i> | 79 |
| Gráfico 18 <i>Costos asociados a la implementación de tecnologías</i> | 81 |
| Gráfico 19 <i>Ayudar a reducir los costos de procesamiento manual de trámites y documentación</i> | 83 |
| Gráfico 20 <i>Posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento</i> ... | 84 |
| Gráfico 21 <i>Relación con los clientes y los socios comerciales</i> | 85 |
| Gráfico 22 <i>Proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados</i> | 87 |
| Gráfico 23 <i>Medida que la tecnología en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia</i> | 88 |
| Gráfico 24 <i>Percepción que tecnología ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor</i> | 90 |
| Gráfico 25 <i>Evaluación los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio</i> | 92 |
| Gráfico 26 <i>Percepción que tecnologías han brindado una mayor transparencia en los procesos</i> | 93 |
| Gráfico 27 <i>Percepción que tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios</i> | 94 |
| Gráfico 28 <i>Flujo de póliza de automóvil y servicios adicionales</i> | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Compañías de seguro y Patrimonio Neto a septiembre del año 2022</i> | 20 |
| Tabla 2. <i>Primas producto por ramo de Automotores al 30/septiembre/2022</i> | 26 |
| Tabla 3: <i>Principales Coberturas y Riesgos cubiertos para póliza de automotor</i> | 28 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 4: <i>Ejemplos de servicios que tecnologías darán cambios de impacto</i> | 34 |
| Tabla 5: <i>Estadísticas sobre el parque vehicular, al 02/mayo/2023</i> | 41 |
| Tabla 6: <i>Composición del tipo de agente de seguros</i> | 49 |
| Tabla 7: <i>Compañías de Seguros y tipo de seguros ofrecidos</i> | 50 |
| Tabla 8: <i>Vehículos asegurados, primas, siniestros y sumas aseguradas</i> | 51 |
| Tabla 9: <i>Primas netas por ramo, de diciembre 2021 a diciembre 2022</i> | 54 |
| Tabla 10 <i>Tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros</i> | 58 |
| Tabla 11 <i>Necesidad de nuevas aplicaciones de tecnologías</i> | 59 |
| Tabla 12 <i>Facilidad de reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor</i> | 60 |
| Tabla 13 <i>Impacto tienen las tecnologías</i> | 62 |
| Tabla 14 <i>Manera que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente</i> | 63 |
| Tabla 15 <i>Ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener</i> | 65 |
| Tabla 16 <i>Papel que desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración</i> | 67 |
| Tabla 17 <i>Medida las tecnologías pueden proporcionar mayor visibilidad y control</i> | 68 |
| Tabla 18 <i>Características clave que la tecnología</i> | 70 |
| Tabla 19 <i>Tipo de integraciones tecnológicas son necesarias</i> | 71 |
| Tabla 20 <i>Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos</i> | 73 |
| Tabla 21 <i>Herramientas tecnológicas son útiles</i> | 74 |
| Tabla 22 <i>Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática</i> | 76 |
| Tabla 23 <i>Cómo las tecnologías pueden mejorar la eficiencia y precisión</i> | 77 |
| Tabla 24 <i>Cómo la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa</i> | 79 |
| Tabla 25 <i>Costos asociados a la implementación de tecnologías</i> | 80 |
| Tabla 26 <i>Ayudar a reducir los costos de procesamiento manual de trámites y documentación</i> | 82 |
| Tabla 27 <i>Posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento</i> | 83 |
| Tabla 28 <i>Relación con los clientes y los socios comerciales</i> | 85 |
| Tabla 29 <i>Proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados</i> | 86 |
| Tabla 30 <i>Medida que la tecnología en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia</i> | 87 |
| Tabla 31 <i>Percepción que tecnología ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor</i> | 90 |
| Tabla 32 <i>Evaluación los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio</i> | 91 |
| Tabla 33 <i>Percepción que tecnologías han brindado una mayor transparencia en los procesos</i> | 92 |
| Tabla 34 <i>Percepción que tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios</i> | 94 |
| Tabla 35 <i>Flujo de Póliza de Automóvil</i> | 100 |
| Tabla 35 <i>Revisión de plataformas de compañías de seguros</i> | 106 |

RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto de la industria de seguros en El Salvador, la incorporación de tecnologías en la gestión del servicio de automotores se ha convertido en un tema crucial para las compañías. Esta investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de los clientes y el impacto potencial de la implementación de tecnologías en la eficiencia operativa, el ahorro de costos, la satisfacción del cliente y las ventajas competitivas en las pólizas de automóvil.

La investigación se llevó a cabo mediante encuestas a clientes internos y externos que utilizan tecnologías en la gestión del seguro automotor. Las preguntas se centraron en diversos aspectos relacionados con la percepción de estas herramientas y su impacto en diferentes áreas del negocio de seguros. Las respuestas obtenidas se analizaron y se compararon con las hipótesis planteadas, lo que permitió llegar a conclusiones significativas.

Los resultados revelaron que la mayoría de los encuestados consideran que las tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros no están actualizadas acorde a las necesidades del mercado salvadoreño. Además, se identificó que existe una necesidad de nuevas aplicaciones de servicios en las compañías de seguros, especialmente para agilizar los procesos operativos en la emisión de pólizas, reclamos y cobros.

En cuanto a las formas en que las tecnologías de automatización y digitalización pueden facilitar la reducción de costos operativos, la omisión de la necesidad presencial del cliente en la cotización e inspección, así como la disminución de los procesos operativos en la emisión de pólizas, reclamos y cobros, fueron las opciones más elegidas por los encuestados. En relación con el impacto de las tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático en la evaluación de riesgos y la determinación de primas, se encontró que existe una percepción de que estos

procesos mejoran la eficiencia en la suscripción del negocio y pueden influir en la determinación de riesgo de suscribir un vehículo.

En términos de mejorar la experiencia del cliente en la gestión del seguro automotor, las opciones más destacadas fueron la atención 24/7 para consultas de coberturas y siniestros, así como la presentación de información en línea. Los encuestados también manifestaron que la implementación de tecnologías puede brindar ventajas competitivas a las compañías aseguradoras al agilizar procesos, disminuir costos, fidelizar clientes, aumentar las ventas y ofrecer un mejor servicio.

En cuanto al papel de las tecnologías de comunicación y colaboración, se considera que facilitan la suscripción y el seguimiento de cotizaciones y ventas por agente, así como la emisión inmediata de pólizas iniciales.

Las proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados como resultado de la implementación de tecnologías también fueron exploradas, y se encontró que los encuestados anticipan un impacto positivo en términos de ahorro en siniestros, ahorro operativo, fidelización y proyección de ventas.

En resumen, la investigación demuestra que la implementación de tecnologías en la gestión del negocio de seguro automotor en El Salvador puede generar valor, ahorro de costos operativos, mejorar la percepción del servicio al cliente y brindar ventajas competitivas a las compañías aseguradoras. Las tecnologías impactan diversos aspectos del negocio, desde la cotización hasta la liquidación de reclamos, y tienen el potencial de transformar la industria de seguros en el país.

Los resultados de la investigación respaldan la hipótesis alternativa planteada, que sostiene que la utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro automotor de uso particular sí contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

Las percepciones de los clientes indican que la implementación de tecnologías puede mejorar la eficiencia operativa al agilizar procesos y reducir tiempos de espera. Además, las tecnologías ofrecen la posibilidad de mejorar la experiencia del cliente a través de la atención 24/7, notificaciones automáticas y presentación de información en línea.

En términos de ahorro de costos, los encuestados esperan beneficios en términos de ahorro operativo y ahorro en recursos humanos. La implementación de tecnologías puede optimizar procesos, reducir la necesidad de intervención manual y disminuir los tiempos de procesamiento.

Además, las tecnologías tienen el potencial de brindar ventajas competitivas a las compañías aseguradoras al agilizar procesos, disminuir costos, fidelizar clientes, aumentar las ventas y ofrecer un mejor servicio. Las herramientas tecnológicas como la automatización y el análisis de datos también pueden influir en la determinación de riesgo de suscribir un vehículo y mejorar la evaluación de primas.

Si bien existe una percepción positiva de los beneficios de las tecnologías, también se señala que la implementación exitosa requerirá inversiones significativas en desarrollo de aplicaciones, capacitación de usuarios y acceso a terceros. Sin embargo, los encuestados consideran que estas inversiones pueden traducirse en ahorros a largo plazo y en un aumento en los ingresos y la retención de clientes.

En conclusión, la implementación de tecnologías en la gestión del negocio de seguro automotor en El Salvador tiene el potencial de transformar la industria, generando valor, ahorro de costos, mejorando la percepción del servicio al cliente y brindando ventajas competitivas a las compañías aseguradoras. El uso estratégico de tecnologías puede conducir a un aumento en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y los resultados financieros en el ramo de automotores.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más interconectado y en constante evolución, el sector de seguros no es ajeno a los cambios que las tecnologías están imponiendo en la manera en que se gestionan los negocios. En el ámbito de la industria de seguros, la gestión eficiente y efectiva de los procesos se ha vuelto crucial para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y mantener la competitividad en un mercado dinámico.

El Salvador, al igual que otros países, ha sido testigo de la evolución del negocio de seguros a lo largo del tiempo. Desde los inicios rudimentarios de solidaridad ante los infortunios, hasta la formación de las primeras compañías de seguros en el siglo XVII, el sector ha experimentado un proceso de transformación que se ha ido moldeando por las circunstancias sociales, económicas y tecnológicas.

En la actualidad, el escenario ha experimentado un cambio drástico debido a la irrupción de la pandemia de la COVID-19. Esta crisis global ha llevado a la industria de seguros a una acelerada modernización y adaptación digital en la forma en que brinda sus servicios en América Latina. Las restricciones de movilidad y las medidas de seguridad han impulsado a las compañías de seguros a repensar sus operaciones y a adoptar tecnologías para ofrecer un servicio ágil y seguro, evitando la exposición física (Cepal. (2023). Efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística).

En este contexto, la gestión del negocio de seguros, especialmente en el ramo de automotores, se enfrenta a desafíos y oportunidades únicas. La creciente competencia, la necesidad de adaptarse a las regulaciones cambiantes y la demanda de los clientes por un servicio más conveniente y eficiente han impulsado la búsqueda de soluciones innovadoras.

La investigación se centra en analizar y evaluar cómo las tecnologías pueden contribuir a la gestión del negocio de seguros de automotores en El Salvador. Se explorará cómo las tecnologías actuales, como la automatización de procesos, el análisis de datos, la telemática y la realidad virtual, pueden transformar la forma en que se operan estos servicios, desde la cotización y suscripción hasta la atención de siniestros y la renovación de pólizas.

El objetivo principal de esta investigación es determinar el impacto de la implementación de tecnologías en la gestión del negocio de seguros de automotores. Se busca comprender en qué medida las tecnologías contribuyen a los objetivos estratégicos de las compañías aseguradoras, así como identificar las características y condiciones que deben cumplir estas tecnologías para ser efectivas y generar un valor añadido tanto para la empresa como para los clientes.

Para abordar estos objetivos, se analizarán indicadores financieros y contables, se recopilarán opiniones de clientes, intermediarios y usuarios internos de las compañías de seguros, y se explorarán las mejores prácticas y tendencias tecnológicas en el ámbito de la gestión de pólizas de automotores.

El documento se divide de la siguiente manera:

Capítulo I: Se centra en el planteamiento del problema relacionado con la gestión de seguros de automotores en El Salvador y la influencia de la tecnología en este contexto. A través de la exposición de antecedentes históricos, regulaciones, y cambios recientes en la industria de seguros, se establece un contexto sólido para la investigación.

Este capítulo también presenta las preguntas de investigación que guiarán el estudio, enfocándose en aspectos clave como el impacto de la tecnología en los objetivos estratégicos de las compañías aseguradoras y la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido. Además, se

establece un objetivo general y objetivos específicos que definen claramente el alcance y propósito de la investigación.

Capítulo II: desvela las dinámicas esenciales que impulsan la industria de seguros en El Salvador y su evolución a través del tiempo. Exploraremos cómo las tecnologías disruptivas, como la Inteligencia Artificial y la automatización, están remodelando el paisaje asegurador. Además, adentrándonos en los antecedentes históricos, descubriremos cómo la humanidad ha buscado protegerse de riesgos desde tiempos inmemoriales. Analizaremos los retos y oportunidades que esta industria enfrenta en la era digital y cómo las aplicaciones Insurtech están transformando la gestión de seguros de automotores. Por último, consideraremos la legislación y regulación que rige este sector y cómo la experiencia del cliente se ha vuelto un factor crítico en su evolución.

Capítulo III: Se aborda la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio. En primer lugar, se establece que este es un estudio de tipo cualitativo, cuyo propósito fundamental es obtener la percepción de diversas partes interesadas en el ámbito de los seguros de automotores en El Salvador. Esto incluye a personas con pólizas de seguro vigentes, agentes intermediarios de seguros y compañías de seguros.

Capítulo IV: Se centra en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de una serie de preguntas y encuestas relacionadas con la utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguros de automotores en El Salvador. Se presentan datos y estadísticas que abordan diferentes aspectos de esta temática, como la percepción de los clientes, la eficiencia operativa, el ahorro de costos, la mejora en la calidad del servicio y las ventajas competitivas.

Capítulo V: En última instancia, esta investigación pretende brindar a las compañías de seguros una visión detallada de cómo las tecnologías pueden influir en la generación de valor, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en el negocio de seguros de automotores. Con un enfoque en la adaptación y la innovación tecnológica, se espera que esta investigación aporte a la toma de decisiones informadas y estratégicas que permitan a las compañías de seguros prosperar en un entorno en constante cambio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Un seguro es un contrato, denominado póliza de seguro, por el que una Compañía de Seguros (el asegurador) se compromete, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado; bien a través de un capital, una renta, o a través de la prestación de un servicio. En este contrato intervienen: el asegurador, que siempre ha de ser una compañía de seguros, que es la entidad responsable de la cobertura en caso de siniestro; el asegurado, propietario de la póliza de seguro y responsable del pago de la prima correspondiente; y el beneficiario, que es la persona que cobrará la indemnización correspondiente en caso de siniestro. No siempre estas tres figuras han de ser la misma persona pudiendo ser todos distintos. (Fundación MAPFRE, Contrato de seguro, 2020).

También puede existir una figura más, el agente de seguros, que es la persona que intermedia entre el asegurado y la compañía de seguros antes de la compra de la póliza de seguro, en el momento de la formalización (compra) y después de la compra (modificaciones que sean necesarias, tramitación de siniestros, etcétera).

La aparición y desarrollo del seguro va aparejado con la evolución de las distintas formas de organización social. En sus comienzos existía unas formas de seguro no monetarias sin bases técnicas ni jurídicas sino como un sentimiento de solidaridad ante el infortunio y como mecanismo de distribución de riesgos. Formas muy primitivas de seguro contra las malas cosechas, en la Antigüedad y la Edad Media, se daban mediante el almacenamiento de cereales en graneros de templos o de señores, ya que uno de las funciones sociales que cumplían estos excedentes era su distribución o venta en tiempos de malas cosechas o penuria (Fundación

MAPFRE, 2010, Introducción al Reaseguro). En esta etapa del seguro no se cuenta con ningún tipo de tecnología que aporte valor, aporte dinamismo al servicio o gestión ni sustente los montos a cobrar de prima.

En los siglos XVII y XVIII surgen las primeras compañías de seguros en Inglaterra. La moderna sociedad industrial, basada en el individualismo y la reducción del entorno familiar, obliga a busca la protección mediante fórmulas legales contra los riesgos personales y patrimoniales derivados del progreso tecnológico (Fundación MAPFRE, 2010, Introducción al Reaseguro).

Para El Salvador el siglo XX marcó el comienzo de las operaciones de seguros. Donde en 1904 el Código de Comercio establecía las reglas sobre los Contrato de Seguro, que en la sección “A” desde el Art. 1344 empieza con las Disposiciones Generales tales como Definición y Celebración del Contrato para luego pasar a las secciones de Póliza, Riesgo, Prima, Indemnización, Información, Obligaciones Relativas al Riesgo, Prescripción y luego a los definir los conceptos de tipo de Seguros. Ya para 1906 Don Herbert de Sola, representa a Palatine Insurance Company y Hannover Fire Insurance Company, iniciando así de manera formal la actividad aseguradora. Y para 1915 se fundó La Centro Americana, S.A., la primera aseguradora pionera de la industria del seguro en El Salvador. Luego continuaron llegando nuevas compañías de seguros (SSF, 2020, Hablemos de Seguros).

Por décadas el sector asegurador centroamericano permaneció sin cambios significativos basando su crecimiento en las fortalezas financieras y la confianza de sus clientes para mantener la suscripción del negocio. Tratando de mantener la lealtad de los asegurados y agentes. En este tiempo debido a lo poco desarrollado del sector de seguros no se cuenta con aportes significativos de tecnología o necesidades transcendentales de ésta. Sin embargo, esta realidad se

cambió debido a las consecuencias inesperadas de la epidemia de Covid-19. La pandemia obligó a todas las áreas (ventas, inspecciones, reclamos, cobros, etc.) a una acelerada modernización del servicio y transformación digital de la forma en que se brindan las coberturas de seguros en gran parte de América Latina (Deloitte Uruguay, 2017).

A pesar de tener un cambio lento en cuanto a la infraestructura tecnológica, desde fines de los años ochenta la revolución digital comenzó a transformar la economía y la sociedad, lo que exigió cambios en los registros contables, seguimiento de transacciones y acercamiento a los clientes. Lo que instó a nuevas formas de procesos y necesidades especializadas. Primeramente, se desarrolló una economía conectada, caracterizada por la masificación del uso de Internet y por el despliegue de redes de banda ancha. Se percibió este cambio cuando desde un teléfono inteligente se logró tener acceso a navegar por internet, lo cual comenzó a exigir a las compañías a tener disponibilidad de página web y así mostrar u ofrecer sus productos o servicios. Luego, se desarrolló una economía digital resultado de la expansión del uso de plataformas digitales como modelos de negocios de oferta de bienes y servicios. Ahora se avanza hacia una economía digitalizada que basa sus modelos de producción y consumo en la incorporación de tecnologías digitales en todas las dimensiones económicas, sociales y medio ambientales.

Como resultado de la adopción y de la integración de tecnologías digitales avanzadas (redes móviles de quinta generación (5G), Internet de las cosas (IoT), computación en la nube, inteligencia artificial, analítica de grandes datos, robótica, entre otros), se está pasando de un mundo hiperconectado a un mundo digitalizado en las dimensiones económicas y sociales. En ese mundo conviven y se fusionan la economía tradicional —con sus sistemas organizativos, productivos y de gobernanza— con la economía digital —con sus innovaciones en los modelos de negocios, la producción, la organización empresarial y la gobernanza—. (CEPAL, 2018).

El desarrollo de la economía digital ha llevado a un cambio radical de la propuesta de valor de los bienes y servicios, al reducir los costos de transacción e intermediación, y explotar la información proveniente de los datos que se generan e intercambian en las plataformas digitales. Estos modelos habilitados digitalmente propician la generación y la captura de datos que, al ser procesados y analizados con herramientas inteligentes, permiten mejorar los procesos de decisión y optimizar la oferta. Ello da lugar a una mayor agilidad en los procesos operativos, a la segmentación de mercados y a la personalización y la transformación de productos. Los datos y el conocimiento digitalizado se convierten en un factor estratégico de producción (CEPAL, 2016) y de toma de decisión, ya que al estar en línea la tecnología la compañía de seguros puede determinar de inmediato tendencias tales como precios, tipo de cotizaciones recibidas y aceptadas o no, nivel de ventas en línea, ahorro operativo al no necesitar presencia física del cliente y comentarios de estos.

El sector de los seguros no está indemne al avance de la tecnología y la posterior innovación. Las principales compañías del sector apuestan a las inversiones relacionadas con la transformación digital, el cambio de hábito en los consumos y la digitalización de los usuarios.

Es así como la estrategia de la operación en el servicio y mantenimiento de seguros, en que se ofrece el reponer, reparar o resarcir los daños que fue un bien o una persona por un hecho fortuito, se tiene que enlazar con la estrategia de negocio y tecnología (Rae.es). Dar valor en el servicio, que nace de la confianza entre ambas partes, tanto por las sumas aseguradas que tienen que estar sustentadas por el cliente como por la garantía que la compañía de seguros en determinado momento cumplirá las obligaciones establecidas en la póliza; Es la promesa esencial de todas las compañías de seguros.

Como sostiene Benítez (2023) “Si se ofrece un servicio homogéneo se tiene que buscar destacar de entre los demás competidores ya sea por precio, calidad de servicio, tipo de productos o valor. O todas al mismo tiempo”. Lo cual puede considerarse muy difícil ya que por precio puede provocar disminuir la calidad del servicio o inadecuadas condiciones de suscripción, un mejor servicio derivar un aumento de costos, diferentes productos la necesidad de especialización y conllevar atención personalizada y por parte de valor tener que demostrar directamente al cliente las ventajas propias. Con esto se determina también la necesidad de tecnología, que considere estas condiciones de generación de valor.

Las condiciones de cobertura establecidas en las pólizas están reguladas por el Código de Comercio, la Superintendencia del Sistema Financiero, Banco Central de Reserva, Superintendencia de Competencia, Ley de Protección al Consumidor, entre otros; y adicional las compañías de seguros tienen que tener establecidos área de Riesgo, Cumplimiento, Auditoría Interna y Externa. Y pertenecer al gremio del sector que es la Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros. Estas regulaciones generan costos.

Por lo que, al incluir estas condiciones de operación y regulación, las coberturas y deducibles de suscripción se tienen que actualizar constantemente por: la siniestralidad, tasas impositivas, precios de mercado, competencia, margen de ganancia, costos propios y necesidad de ahorro por parte del cliente. Se hace la necesidad de ofrecer los servicios de manera ágil y eficiente. Ya no se trata solo de invertir en Mercadeo y Marca sino de invertir en actualizar el servicio e incorporar una cadena de valor al cliente (Álvarez, 2015, Implementación de Nuevas Tecnologías). Por lo que la tecnología en la gestión de seguro se vuelve imprescindible y se tiene que aprovechar lo que directa e indirectamente proporciona a la compañía. Con esto se tiene que

intentar maximizar los beneficios económicos y suprimir las actividades que disminuyen el valor.

En El Salvador, de acuerdo a la Asociación de Empresas de Seguros (ASES, 2021, Estadísticas de Seguros), para el año 2022 se disponen de 24 empresas de seguros, 99 Reaseguradores, 87 Corredurías de seguros, 1,453 Intermediarios de seguros, aportando más de 1,700 empleos directos y aproximadamente 15 mil empleos indirectos, durante el año 2021 logrando suscribir en primas netas \$824 millones, pagando en impuestos directos entre \$48 a \$56 millones y con una participación en la economía del 2.87% del PIB. Al separar el ramo de Automotores se tiene que el año 2020 se suscribieron \$90.7 millones en primas, pero en el año 2019 se suscribió \$101.1 millones.

Mientras que por la siniestralidad en el año 2020 se reportaron \$55.3 millones en siniestros (siniestralidad del 61%) y en el 2019 se reportaron \$71.2 millones en siniestros (siniestralidad del 68.1%). Por lo que se tiene disminución en primas suscritas y en siniestralidad, debido principalmente a que en el país se declaró restricción de movilidad de parte del Estado (ASES, 2021, Estadísticas de Seguros).

Es en este punto donde las ventajas competitivas, la generación de valor y procesos automatizados pueden aportar eficiencia y eficacia, acercamiento de clientes y poder soportar los gastos en este periodo donde disminuyo significativamente las ventas de seguros. Lo que exige tecnología propia que se actualice a conveniencia, genere información inmediata para analizar y responder a las necesidades del cliente.

Por lo que operar en estas nuevas condiciones de mercado de forma inmediata tiene obligar a tener procesos que aporten valor y de rápida adaptación al negocio. Que mantengan la

rentabilidad exigida y garantías en los acuerdos de servicio establecidos y lograr que las inversiones aporten los ingresos financieros proyectados. Es en esta determinación que el uso de las tecnologías puede significar una diferencia para mantener, retener, nuevos negocios y generar valor. Aportando al accionista en los márgenes de ganancia por la disminución de costos, facilidad de negocios y satisfacción del cliente (de Pablos, Romero, & Salgado, 2019, Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa). Y el producto masivo de las compañías de seguros es el seguro de Automotores.

El aporte en los capítulos de investigación; y que va dirigido al análisis de la generación de valor para el accionista y lo que se necesita para la gestión del servicio del seguro de automotores se afronta desde la exigencia derivada por los cambios exigidos por la pandemia de covid-19 que afecto el crecimiento, ventas, recaudación e inspección, quebrantando la confianza y afectando financieramente las proyecciones financieras del sector de seguros.

1.2 Definición del Problema

Para Deloitte (2017) “La industria de seguros a nivel mundial experimentó cambios importantes, exigidos principalmente por la competencia”, el aumento de los costos en los años 2019 y 2020 dados a causa del COVID-19; lo que provocó alteraciones en las coberturas, atenciones y pagos de reclamos para un siniestro del cual no se tiene estadística o actuaría que se refleje en el cobro de la prima. De los más afectados es el costo del reaseguro, el precio de las primas hacia los clientes, las coberturas en las pólizas y restricciones de suscripción.

Es así como el precio de las primas de seguro aumento un 18% en el primer trimestre 2021 Seguros (ASES, Estadísticas de Seguros, 2021) respecto al año 2020 lo que ha hecho que las compañías de seguros restrinjan el otorgamiento de coberturas y por las medidas de seguridad

y precaución anti COVID se disminuya la atención física y personalizada hacia los clientes, afectando el acercamiento y una de las principales características del seguro que es la confianza.

Para tratar de apoyar a los asegurados el gobierno de El Salvador a través de la Superintendencia del Sistema Financiero dictó la Normas Técnicas Temporales en el marco de medidas económicas por emergencia nacional del COVID-19 (SSF, 2020), la cual busco dar facilidades de pago de primas de seguros y no perder cobertura, de acuerdo a los demás términos de las pólizas, y así garantizar que las compañías de seguros brindaran atención a los clientes en caso de reclamo sin importar la prima pendiente de pago. Esto conlleva a cambiar las fechas de pago establecidas en los contratos de seguros.

Para las compañías representó un reto adicional, tanto por la contingencia a la que se enfrentan, los costos no proyectados por la pandemia, los cambios en los contratos de reaseguro, la necesidad de cambios en términos y precios de las primas, la competencia, entre otros (ASES, 2021, Pandemia y catástrofes naturales elevan costo del reaseguro internacional), y adicional: tratar de vender y proporcionar un servicio de calidad sin tener la oportunidad de estar de forma física frente al cliente.

Por lo tanto, se tiene que adaptar de nuevo de forma inmediata a las nuevas exigencias del negocio y así poder ofrecer un incremento de valor el servicio del seguro. Así, la tenencia o implementación de tecnología que facilite y dé confianza al cliente para hacer el negocio se vuelve una necesidad, oportunidad y distinción. Principalmente para el producto de Automotores, que requiere inspección de vehículo.

Para esto las compañías de seguro necesitan conocer y analizar la situación actual de tecnologías, lo que el cliente necesita y que impacte en disminución de carga operativa; por lo

que este trabajo de graduación realizará un análisis de la situación actual de las tecnologías para la gestión del negocio de seguro automotor, mediante la recopilación de opiniones de los clientes, intermediarios y usuarios propios de las compañías de seguros a través de instrumentos confidenciales que permitan garantizar libertad de opinión y comodidad de expresar sus comentarios. Esto nos permitirá conocer las mejoras o características que consideren puedan realizarse a las tecnologías y aplicativos para la gestión del seguro automotor incluyendo nuevas opciones o eliminando existentes.

La tecnología puede tener un gran impacto en la industria de seguros, y ha de ser utilizada de varias maneras para mejorar la eficiencia, la precisión y la experiencia del cliente.

Algunos de los usos de la tecnología pueden proporcionar en seguros incluyen:

- **Automatización de procesos:** Los sistemas de automatización de procesos pueden reducir el tiempo y el costo asociados con la administración de reclamos, la suscripción y la emisión de pólizas, y la evaluación de riesgos. Por ejemplo, los chatbots y los sistemas de inteligencia artificial pueden ayudar a los clientes a presentar reclamos y obtener respuestas a preguntas frecuentes sin necesidad de interactuar con un agente de seguros.
- **Análisis de datos:** El análisis de datos puede ayudar a las compañías de seguros a evaluar mejor el riesgo de un cliente, lo que a su vez puede afectar las tarifas de la póliza. Las herramientas de análisis de datos también pueden ayudar a las compañías de seguros a detectar fraudes y a prevenir pérdidas.
- **Telemática:** La telemática se refiere al uso de la tecnología para recopilar datos de los conductores y del vehículo, lo que puede ayudar a las compañías de seguros a evaluar mejor el riesgo de los conductores y a ofrecer tarifas de seguro personalizadas. Los dispositivos de telemática, como los dispositivos de seguimiento GPS, se pueden instalar

en el vehículo del cliente para recopilar datos sobre la ubicación, la velocidad y el comportamiento de conducción.

- Realidad Virtual: La realidad virtual puede ser utilizada por las compañías de seguros para ofrecer experiencias interactivas y educativas para los clientes. Por ejemplo, una compañía de seguros de automóviles podría utilizar la realidad virtual para enseñar a los clientes cómo realizar un mantenimiento básico en su automóvil, o cómo conducir de manera más segura.

Son aportes de alto impacto de parte de las tecnologías y esta investigación buscará evaluar las características para que las tecnologías faciliten la autogestión y así dar solución a las constantes consultas de los agentes y asegurados, minimizando los requerimientos de procesos operativos y traslados a las oficinas de la aseguradora, brindando flexibilidad, conveniencia y salvaguardando la salud de los clientes al evitar exposición física.

1.3 Preguntas de Investigación

Pregunta General

1.3.1 ¿Cuál es el impacto de la implementación de tecnologías en la gestión del negocio de seguros de automotores en El Salvador, y cómo estas herramientas contribuyen a la eficiencia operativa, la generación de valor para los accionistas y la satisfacción del cliente en un entorno marcado por la pandemia de COVID-19 y los cambios en la industria de seguros?

Preguntas Especificas

1.3.2 ¿En qué medida las tecnologías contribuyen a la consecución de los objetivos estratégicos de las compañías aseguradoras para la gestión del seguro automotor?

1.3.3 ¿Qué características y condiciones tiene que cumplir la tecnología para que se gestione la contratación del seguro de forma integral, desde su cotización hasta su liquidación en caso de reclamo o renovación?

1.3.4 ¿Cuáles serán las mejoras a las condiciones financieras de la compañía de seguros de la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores?

1.3.5 ¿Se percibe de parte del cliente un servicio eficiente, confiable y satisfactorio de gestión del seguro a través de la utilización de tecnologías?

1.4 Objetivo de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar el impacto del uso y características de las tecnologías para la gestión del negocio de seguro, desde su inspección, seguimiento de oferta de póliza, contratación del seguro, atención de siniestros, ahorro operativo, impacto financiero y satisfacción del cliente; en una compañía de seguros para el ramo de Automotores en El Salvador.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las formas de operar y ámbitos de aplicación negocio que se han implementado de tecnologías para la gestión de los seguros de vehículo.
- Describir la situación tecnologías para la gestión de seguro de Vehículos en El Salvador de las compañías de seguros.
- Examinar la incidencia de los indicadores financieros y contables actuales y el impacto de los cambios propuestos con la tecnología en la gestión de ciclo completo del seguro para vehículo.

- Contrastar el nivel de satisfacción y la opinión de los clientes, talleres de reparación de vehículos, agentes intermediarios de seguros, personal de la compañía de seguros que atiende el seguro de vehículos.

La justificación del problema en el trabajo de investigación, se sustenta a partir de que cada vez se hace más intensa la actividad de seguros, donde es necesario de forma constante la innovación para poder atraer clientes, dar un servicio eficiente, disminuir la operatividad y generar valor para los accionistas. En la actualidad la fuerte competencia y el impacto a partir del COVID19 exige proporcionar un servicio al cliente de calidad, mejorando los procesos operativos y hacer atractivo los productos y generando incremento de valor de la empresa.

Las condiciones del negocio no son las mismas desde el año 2019, tanto por los cambios exigidos por el COVID, también porque esto causo que el negocio se adapte a las regulaciones legales por medidas de seguridad y protección, la necesidad de trabajo desde casa y la falta de cercanía al prospecto de cliente para pólizas de vehículos.

Por lo tanto, se vuelve muy importante proporcionar a los diversos clientes una opción amigable de gestión del seguro de Automotores de uso particular, desde la capacidad de inspección del vehículo, siguiendo por la contratación del seguro y emisión de póliza, ahorro operativo y disminución del gasto, seguimiento de pago de primas y morosidad, gestión de reclamos y la renovación de la póliza. Por lo que es de mucha importancia el uso e implementación de tecnologías para la gestión del seguro de automotor.

El negocio en marcha implica que las empresas tienen dentro de sus objetivos ser sostenibles en el tiempo, por esto es necesario la actualización, algo muy importante si quieren ser competitivas. Para aportar, apoyar y potenciar la gestión del seguro de Automotor de uso

particular se necesita que las tecnologías permitan manejar el ciclo completo del proceso operativo en la compañía de seguro para El Salvador.

Pero se pueden enfrentar a obstáculos de la implementación de tecnologías como son los altos costos de transacción u obtención, falta de transparencia o conocimiento al adquirir el producto, dificultad de obtener información, falta de garantías o de buen soporte técnico, desconocimiento de nuevas tecnologías y aprovechamiento de existentes y la falta de capacitación y gestión.

Esta propuesta de tecnologías es metodológica y práctica, ya que se analizarán los parámetros existentes en el servicio de seguro para vehículos y su respectiva revisión financiera y contable para la compañía de seguros. Con estas tecnologías se pretende aportar a la mejora constante que se le exige al sector de seguros.

Por lo anterior las compañías de seguro deben indagar en nuevas alternativas de fortalecimiento y así buscar los recursos para ser sostenibles, aprovechando la dinámica de otros países en cuanto a la implementación de tecnologías. Además de generar un ambiente favorable ante los cambios o emergencias mundiales que se viven y que empujan a los países a realizar otros tipos de transacciones para tener activo los mercados financieros y comercio para generar una estabilidad en la economía haciendo uso de diferentes plataformas tecnológicas.

Será importante contar con parámetros que permitan a futuros académicos, profesionales y empresarios la toma de decisiones basadas en gestión y satisfacción del cliente de seguro de vehículo, para la generación de valor en las empresas no solo en tiempos de crisis. Los profesionales responsables a cargo de la planeación estratégica del seguro de automotor en las

compañías de seguros deberán tener las capacidades de análisis y toma de decisiones que contribuirán a las empresas.

La situación actual de las compañías necesitará acciones que colaboren a sostener y asegurar su permanencia en el mercado, de ahí la originalidad de esta investigación porque las compañías de seguro, al conocer el grado de satisfacción del cliente pueden incluir aspectos técnicos y estratégicos que generen valor, y así facilitar las decisiones en sus análisis financieros y de mercado sobre todo en tiempos que se requiera rápida respuesta al cliente o de obtención de información.

1.5 Viabilidad de la investigación

Se ha determinado que el presente proyecto de investigación se abordará desde una perspectiva de investigación cualitativa y es viable para su ejecución, ya que se cuenta con recursos y estudio en las compañías de seguros, fuente de información del ente regulador, leyes específicas, estadísticas, revisión de tecnologías de gestión actuales para el seguro de automotor y proceso definido de ciclo de gestión para los seguros de vehículo. Por lo que no requiere una inversión financiera mayor o ser auspiciado por alguna entidad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis Nula

La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular no contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

1.6.2 Hipótesis Alternativa

La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular si contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

Teniendo en cuenta que la temática central de esta investigación se refiere a determinar el impacto del uso y características de las tecnologías para la gestión del negocio de seguro de Automotores es necesario aclarar el significado de los términos contrato de seguro, póliza, riesgo, cobertura de Automotores, prima, siniestro, entre otros del seguro y tecnologías que pueden aplicar.

De las primeras condiciones del seguro se tiene que tener el contrato de la póliza y prima por pagar, es decir, se establece que se cubre una contingencia (la aseguradora) al pagar por ello una prima (el asegurado) a la compañía aseguradora o reaseguradora. Es decir, que realizamos un pequeño pago por el que no recibimos un producto o servicio de inmediato, pero si ocurre una situación determinada o se materializa el riesgo cubierto, la compañía aseguradora nos paga hasta por la suma asegurada. Por ejemplo, un seguro de vehículo. En este tipo de seguro, se paga anualmente una cuantía (Economipedia, 2023, Prima). Si se tenemos un accidente, el seguro cubre monetariamente el valor de los gastos de reparación o reposición del vehículo, según lo especificado en el contrato. Estableciéndose en la póliza estas partes:

Póliza: El contrato de seguro, sus adiciones y reformas, se probarán por medio de los documentos indicados en este Título o por confesión de parte. En el cual se especifican las obligaciones y deberes de cada una de las partes (los términos y las condiciones a que están sujetas ambas partes como los ámbitos y la cobertura del seguro).

Riesgo: es la posibilidad de que pueda suceder un daño o un perjuicio, además de las posibles consecuencias de ese suceso. Para que un suceso posible o incierto pueda ser considerado como riesgo asegurable, se requiere que su realización implique un perjuicio

patrimonial, en la forma de daño emergente o de lucro cesante (Harrington, & Niehaus, 2003. Risk Management and Insurance).

Prima: es el precio del seguro. La prima del seguro se establece, entre otros factores, en función del tipo de riesgo asegurado, de las coberturas contratadas en la póliza, de la duración del contrato o los capitales asegurados (Harrington, & Niehaus, 2003. Risk Management and Insurance).

Indemnización: es la cantidad de dinero que la compañía aseguradora está obligada a pagar en caso de siniestro. Es decir, es el monto final a desembolsar al asegurado por haberse ocurrido el siniestro y cumplió con las condiciones de la póliza.

Deducible: es la suma de dinero que siempre será cargo del asegurado en caso de que el auto asegurado sufra algún daño (Fundación MAPFRE, 2020, Diccionario). En otras palabras; al contratar un seguro con deducible, el acuerdo con la aseguradora considera que, en caso de que el bien asegurado sufra un daño, se paga una parte predeterminada de éste; como por ejemplo un porcentaje del 10% de participación en la pérdida.

Siniestro: Es la ocurrencia de uno de los riesgos asegurados, en donde la Compañía tiene la obligación de indemnizar, dentro de los límites y con las exclusiones pactadas en el contrato. (Fundación MAPFRE, 2020, Diccionario).

Seguro de vehículos automotores: puede comprender el pago de la indemnización que corresponda a los daños o pérdida del automotor, a los daños y perjuicios causados a la propiedad ajena o a terceras personas con motivo del uso del vehículo (Ovidio, 1972, El Seguro de Vehículos Automotores).

En cuanto a la tecnología, las empresas aseguradoras pueden obtener o encontrar en las tecnologías disruptivas la vía idónea para ofrecer a sus clientes la mejor experiencia de usuario. Entre las tecnologías aplicables al negocio de seguro tenemos:

La **Inteligencia Artificial (IA)** ya comienza a formar parte de este tipo de negocios o comenzará a serlo en el marco de los próximos años.

Los **chatbots** son, sin duda, un paso adelante en la evolución de Internet y especialmente en la experiencia de usuario. Es, hoy día, una solución productiva que utilizan sistemas capaces de dar información específica sobre pagos, cuentas o transacciones diseñadas por empresas.

Estos se diseñan para incrementar las ventas y mejorar la atención del cliente para agilizar sus gestiones. Las respuestas rápidas, el trato humanizado, la mejora en los procesos de compra, la resolución de problemas o consultas y la gestión son algunas de las cuestiones que pueden resolver estos programas, que se traducen en dinero.

Los **RPA Robots**: La automatización robótica de procesos (RPA) en el sector asegurador utiliza los bots y la IA para ayudar a las compañías a automatizar y, en algunos casos, eliminar tareas repetitivas, así como aumentar y ampliar las capacidades humanas (Cognizant, 2023, RPA en el sector asegurador). Los bots de este software hacen mucho más que suprimir la entrada manual de datos. Se puede configurar y entrenar a los bots para manejar una amplia variedad de actividades cognitivas y tomar decisiones.

Por ejemplo, en el sector asegurador, esta robotización se está empezando a utilizar para temas de suscripción, procesamiento de reclamaciones y análisis. Gracias a la capacidad de los bots para mejorar la eficiencia operativa y reducir los costes, se está acelerando la adopción de esta herramienta en las empresas aseguradoras.

2.1 Gestión del Seguro en El Salvador

De acuerdo a la SSF “para nadie es agradable pensar en los riesgos que se corren a diario como una enfermedad, un accidente vehicular, o el robo residencial. Sin embargo, se debe contemplar la posibilidad de que estos riesgos podrían ocurrir” (SSF, 2012, Tipos de Seguros).

En este boletín de la SSF se nos expone de como los seguros cobran especial importancia reduciendo la incertidumbre que estos riesgos y sus pérdidas económicas generan. Las sociedades de Seguros son las entidades que comercializan los seguros y en el país sus operaciones son supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), debiendo cumplir con las leyes y normativa vigente, especialmente la Ley de Sociedades de Seguros, Código de Comercio y la Ley de Protección al Consumidor.

De acuerdo a la SSF a septiembre del año 2022 (SSF, 2022, Estadísticas) se cuenta con 24 aseguradoras, las cuales tienen una participación de mercado de hasta 20.14% (SISA Vida) en coberturas de seguros de Vida, mientras que para compañías de seguros generales la compañía con mayor participación de mercado tiene 12.13% (MAPFRE) y las demás compañías de seguros se muestra su participación en la Tabla 1.

Tabla 1. *Compañías de seguro y Patrimonio Neto a septiembre del año 2022.*

| Compañía de Seguros | Patrimonio Neto | Participación de Mercado |
|---|------------------------|---------------------------------|
| | 32,343. | |
| Aseguradora Agrícola Comercial, S.A. | 2 | 11.65% |
| Aseguradora Popular, S.A. | 3,773.2 | 0.11% |
| | 18,431. | |
| Seguros SURA, S.A. | 5 | 6.46% |
| | 26,634. | |
| MAPFRE Seguros El Salvador, S.A. | 7 | 12.13% |
| | 29,492. | |
| Seguros e Inversiones, S.A. | 7 | 7.78% |
| Seguros del Pacífico, S.A. | 7,024.3 | 1.10% |
| | 16,688. | |
| Davivienda Seguros Comerciales Bolívar, S.A. | 7 | 3.31% |
| | 33,538. | |
| La Central de Seguros y Fianzas, S.A. | 8 | 1.64% |
| | 13,399. | |
| Asoc. Coop. de Servicios de Seguros Futuro R.L. | 8 | 1.63% |
| | 14,521. | |
| Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas | 8 | 4.19% |
| | 37,477. | |
| Sisa, Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 | 20.14% |
| | 18,431. | |
| Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas | 5 | 9.22% |
| Aseguradora Abank, S.A., Seguros de Personas | | |
| 3/ | 8,479.7 | 1.66% |
| Qualitas Compañía de Seguros, S.A. | 5,657.1 | 1.10% |
| | 14,560. | |
| Assa Compañía de Seguros, S.A. | 0 | 4.58% |
| | 14,132. | |
| Assa Compañía de Seguros de Vida, S.A., | 4 | 1.72% |
| Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas | 5,407.9 | 2.16% |
| Seguros Azul, S.A. | 5,474.5 | 1.29% |
| Seguros Fedecrédito, S.A. | 5,220.9 | 0.71% |
| Fedecrédito Vida, S.A., Seguros de Personas | 7,943.2 | 1.87% |
| Seguros Comedica, S.A. | 2,764.7 | 0.46% |
| Comedica Vida, S.A. Seguros de personas | 2,094.4 | 0.23% |
| | 13,943. | |
| Pan American Life, S.A., Seguros de Personas | 8 | 4.86% |

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la SSF.

2.1.1 Antecedentes históricos de los seguros

La adquisición de medios de protección es una actividad tan antigua como la humanidad misma por lo que: “La historia del seguro se puede dividir en tres etapas para una mayor comprensión: 1a. Antigüedad y Edad Media hasta el siglo XIV. 2a. Del Siglo XIV al XVII. 3a. Del Siglo XVII hasta nuestros días” (Faro de Vigo, 2018, El Origen de los Seguros).

Así, desde épocas remotas el hombre ha buscado la forma de transferir el riesgo, por lo que esta práctica fue realizada respectivamente por los chinos y babilonios, desde el tercer y segundo milenio antes de Cristo, y se ha perfeccionado a lo largo de la historia hasta lo que hoy se conoce como seguro; con técnicas más elaboradas, incluidos estudios probabilísticos y actuariales, para la determinación del costo o cálculo de la prima de las coberturas para los diferentes riesgos.

Ante la ocurrencia de pérdidas inesperadas el ser humano ha tratado desde siempre la manera de cubrirse de las mismas y así lo expresan algunos conocedores de estos temas. Los peligros y las circunstancias negativas a las que se ha enfrentado, ya sea por motivos naturales o causados por sus semejantes, lo han conducido a agruparse para encontrar soluciones de protección.

A partir de la visión de compartir los riesgos, en Inglaterra el camino hacia los seguros se inició en el siglo XVII a raíz de un incendio ocurrido en 1666, el cual generó cuantiosas pérdidas por la destrucción del Ayuntamiento, Catedrales, más de 13,000 viviendas, cerca de 90 iglesias, y otros; hecho que propició que el hombre buscara la manera de enfrentar los daños a los que estaba expuesto. Es así como se origina la Fire Office, que dio lugar al seguro más antiguo del mundo, el de incendio, y que constituyó los cimientos para el surgimiento de las compañías de seguros, para luego continuar desarrollándose, identificando los riesgos a cubrir, introduciendo

las diferentes modalidades a través de los años, hasta alcanzar lo que hoy en día existe en el mercado (Faro de Vigo, 2018, El Origen de los Seguros).

2.1.2 El mercado de seguros en El Salvador

En El Salvador, es a principios del siglo XX cuando aparecen las primeras representaciones de empresas de seguros extranjeras. Sin embargo, la primera aseguradora que se fundó fue La Centro Americana, S.A., el 16 de julio de 1915, es decir hace 100 años. Con el correr del tiempo y el auge que experimentaron la industria y el comercio se emitieron las primeras pólizas de fianzas de fidelidad, y años más tarde, aparecieron las coberturas de accidentes de aviación y automotores (Defensoría del Consumidor, 2020, Hablemos de Seguros).

Fue hasta 1945 que surgieron las pólizas de incendio, terremoto, conmoción civil y explosión, para luego cubrir transporte marítimo y otros. Por otra parte, la importancia que ha cobrado el mercado de seguros dentro de la actividad económica del país se refleja en el número de empresas existentes. Así, al cierre del año 2022, habían sido autorizadas para operar 24 aseguradoras, clasificadas de acuerdo al tipo de seguros que colocan en el mercado (Defensoría del Consumidor, 2020, Hablemos de Seguros).

2.1.3 El mercado de seguro de Automotores en El Salvador

Los ramos de seguros que colocan las empresas en el mercado son diversos, y se puede asegurar casi cualquier tipo de riesgos, siempre que la probabilidad de ocurrencia de un siniestro no sea cierta, ya que de lo contrario la compañía estaría ante una pérdida potencial o inevitable que afectaría no solo sus rendimientos y rentabilidad, sino su solvencia o hasta su operatividad.

Para la Superintendencia del Sistema Financiero (2012) la clasificación del seguro en el país, por lo general está referida a cuatro tipos:

1) **Seguros de Daños o sobre cosas Concretas.** Estos seguros cubren los daños que se producen en el patrimonio de los usuarios como consecuencia de la realización de un riesgo cubierto. Los seguros más conocidos y desarrollados en el país en sus diferentes formas, lo constituyen aquellos que cubren los daños y/o pérdidas producidos por los riesgos de incendio, terremoto, choques o vuelcos de vehículos, inundaciones y otros de la misma naturaleza; como seguros Marítimos, aéreos y transporte.

2) **Seguros de Vida.** En sus diversas modalidades, otorgan cobertura básica referida a la muerte o sobrevivencia de las personas, se encuentran comprendidos dentro de los seguros de personas y por tal razón suelen tener la clasificación que se detalla a continuación:

- Los seguros para casos de muerte o protección: se emiten con la finalidad de proteger a los beneficiarios del asegurado en caso de que fallezca. Se emiten a determinados plazos de 1, 5, 10, 15 y más años; y si el asegurado muere en esos períodos, la Aseguradora paga la suma asegurada a los beneficiarios por él designado, con el propósito de paliar el impacto económico de su deceso.
- Los seguros mixtos: son una combinación de protección y sobrevivencia, en virtud de que sí el asegurado fallece durante un periodo los beneficiarios reciben la suma asegurada, y sí sobrevive, es el quién la recibe.
- Los seguros universales o flexibles: forman parte de los seguros de personas y a diferencia de los seguros clásicos de vida, por lo general no tienen plazo estipulado o definido en el contrato. En esta contratación si el asegurado fallece la suma asegurada se entregará a los beneficiarios y en algunos casos, también el fondo disponible a su favor.

3) **Seguros de Accidentes y Enfermedad.** Se emite para cubrir la muerte y desmembración accidental del asegurado, excluyendo el suicidio, homicidio doloso, guerra

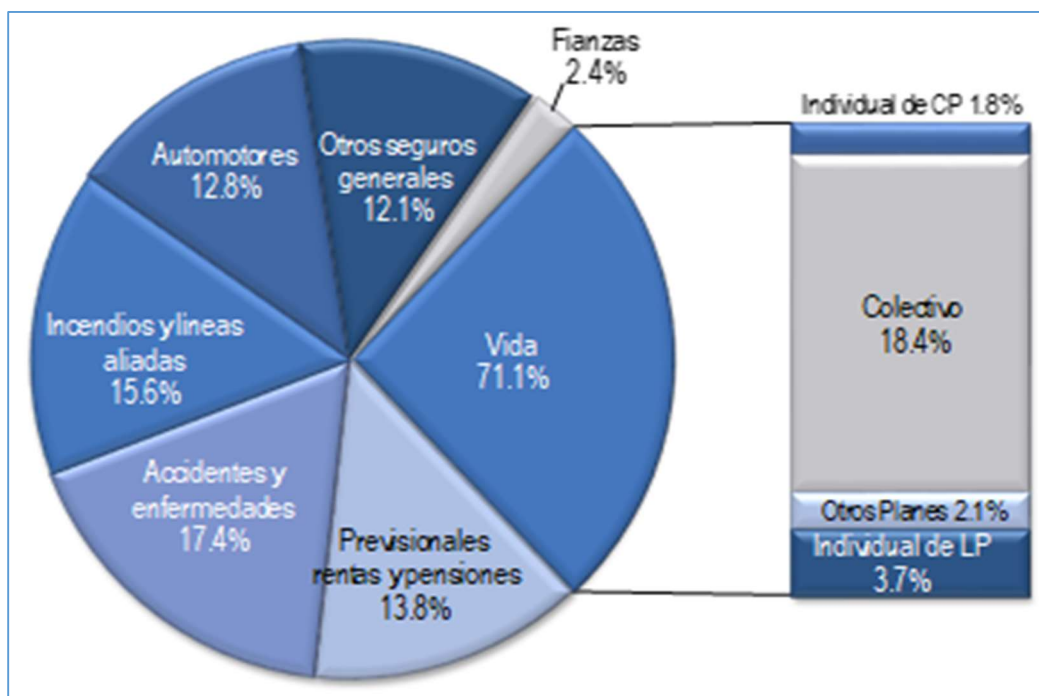
declarada o no, huelgas y disturbios que ocasionen daños al asegurado. El beneficio de desmembración en caso de accidentes se ha establecido en porcentajes para pagar las desmembraciones de miembros superiores e inferiores. Tiene el propósito de brindar protección a la persona que toma el seguro y a su grupo familiar, ante el impacto económico que signifique la atención sanitaria o de salud, puesto que otorga la cobertura al asegurado y su núcleo familiar por los gastos incurridos por ellos dentro y fuera del territorio nacional cuando así se contrate.

4) **Seguros de Responsabilidad Civil.** Se emiten para cubrir la responsabilidad en que incurre el Asegurado ante tercero a causa de su negligencia. Su necesidad surgió cuando se reconoció que la negligencia era causa de pleitos por daños ocasionados por el Asegurado ante terceros. Es así como se han emitido una variedad de contratos tendientes a proteger a terceros por negligencias e irresponsabilidad de los Asegurados. En los seguros de Automotores privados, se ofrece la cobertura de responsabilidad civil en terceras personas o en sus bienes; así, si se produce un accidente cubierto y como consecuencia de este se lesionan terceras personas o se dañan sus bienes, la Aseguradora cubrirá los montos establecidos en el contrato.

Para el caso de El Salvador el seguro masivo particular, el cual se ofrece en todas las compañías de seguros que ofrecen pólizas de seguros generales es el de Automotores. El cual se puede tomar de forma individual o colectiva. A septiembre del año 2022 se tiene que el seguro de Automotores tiene un 12.8% de participación de ramo, mientras por los ramos de Vida se tiene a los seguros de Vida con un 71.1% de participación de ramo (SSF, 2022, Estadísticas).

Podemos ver en el Gráfico 1 la participación de los ramos.

Gráfico 1: Participación de seguro por ramo.



Fuente: SSF, Participación por ramos a septiembre 2022.

Al revisar la participación del propio ramo de Automotores por Primas se tiene a septiembre del año 2022 se han producido en total \$96,925,040; donde ASESUISA (Seguros SURA) tiene una participación de mercado de \$33,961,866; le sigue Seguros e Inversiones (SISA Daños) con \$14,557,310 y podemos ver en la Tabla 2 la participación de primas de Automotores de las demás aseguradoras.

Tabla 2. *Primas producto por ramo de Automotores al 30/septiembre/2022*

| Aseguradora | Seguros de Automotores |
|---|-------------------------------|
| Aseguradora Agrícola Comercial, S.A. | 10,596 |
| Aseguradora Popular, S.A. | 115 |
| Seguros SURA, S.A. | 33,962 |
| Seguros SISA SV, S.A. | 0 |
| MAPFRE La Centro Americana, S.A. | 9,257 |
| Seguros e Inversiones, S.A. | 14,557 |
| Seguros del Pacifico, S.A. | 970 |
| Davivienda Seguros Comerciales Bolivar | 2,529 |
| Pan American Life Insurance Company, Sucursal El Salvador | 0 |
| La Central De Seguros y Fianzas, S.A. | 1,443 |
| Asoc. Coop. de Servicios de Seguros Futuro A.C de R.L. | |
| Atlántida Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Sisa Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Seguros SURA, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Aseguradora Abank, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Qualitas Compañía de Seguros, S.A. | 7,275 |
| Assa Compañía de Seguros, S.A. | 6,533 |
| Assa Compañía de Seguros de Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Seguros Azul, S.A. | 2,514 |
| Seguros Fedecrédito, S.A. | 1,675 |
| Fedecrédito Vida, S.A., Seguros de Personas | 0 |
| Seguros Comedica S.A. | 2,690 |
| Comedica Vida, S.A. Seguros de personas | 0 |
| Pan American Life S.A., Seguros de personas | 0 |
| TOTAL | 96,925 |

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas de la SSF. En Miles de US\$

2.1.4 Procesos de la Gestión de Seguro de Automotores en El Salvador

Partiremos desde el momento en que se adquiere un vehículo, el cual cumple las condiciones mínimas para aseguramiento, es decir en caso de un automóvil usado que no tenga problemas estructurales como haber sufrido un siniestro que dejo volcado el carro, no tenga más

de 10 años de antigüedad; entre otros y en caso de carro nuevo que ya este con documentación a favor del cliente o que el cliente ya tenga edad de más de 21 años y mínimo un año de tener la licencia de conducir. Por supuesto que la persona dueña del vehículo o la cual quiere salvaguardarse de alguna perdida propia o por responsabilidad a terceros tiene que tener interés en asegurar el vehículo.

Al tener el vehículo el interesado conoce la información básica de marca, modelo, año de fabricación, origen (nuevo, usado agencia, importado), color, y adicionales que la compañía de seguros puede requerir del cliente que maneja el vehículo como la edad, genero, profesión, dirección, documentación y otra información complementaria como origen de ingresos y rango de ingresos.

Con toda la información anterior el cliente puede realizar por cuenta propia o con asesoría de un agente de seguro cotización de póliza de seguros en cualquiera de las compañías de seguro locales, facilitando así la obtención de diversas ofertas y poder evaluar la que se ajuste a las coberturas que desee o su capacidad de pago.

En esta cotización puede escoger las Coberturas, Riesgos adicionales a cubrir, Coberturas adicionales y conocer los beneficios al contar con póliza de seguro de automotor; por ejemplo: en las Coberturas los Daños al vehículo asegurado se tienen Daños causados al vehículo por eventos catastróficos y Robo Total o Parcial. Entre los Riesgos adicionales cubiertos: el Robo y/o hurto total del vehículo o de sus partes, herramientas y llanta de repuesto u otros accesorios de uso normal en el mismo, Riesgos catastróficos, sin cobro de prima adicional y Rotura de vidrios y/o cristales, entre otros.

La compañía de seguro puede poner a disposición, con o sin cobro de prima, coberturas adicionales y/o beneficios, entre los cuales: Responsabilidad Civil en Exceso, Asistencia Vial, Reparación en Talleres de Agencia.

Al elegir la mejor oferta procede a confirmar a la compañía de seguros su aceptación y se procede a la emisión de la póliza, donde se contienen las coberturas que se cubren al vehículo.

En la tabla 3 se indican las principales coberturas y riesgos que ofrecen las compañías de seguros.

Tabla 3: *Principales Coberturas y Riesgos cubiertos para póliza de automotor*

| |
|---|
| COBERTURAS: |
| Daños al vehículo asegurado. |
| Daños causados al vehículo por eventos catastróficos. |
| Robo Total o Parcial. |
| Responsabilidad Civil por daños a la propiedad de terceros sus bienes. |
| Responsabilidad Civil por lesión o muerte de terceras personas. |
| Gastos Médicos para los ocupantes del vehículo. |
| Accidentes personales para el conductor del vehículo. |
| Gastos Funerarios. |
| RIESGOS ADICIONALES CUBIERTOS: |
| El Robo y/o hurto total del vehículo o de sus partes, herramientas y llanta de repuesto u otros accesorios de uso normal en el mismo. |
| Riesgos catastróficos, sin cobro de prima adicional. |
| COBERTURAS ADICIONALES: |
| Responsabilidad Civil en Exceso. |
| Gastos legales, originados por los Riesgos Cubiertos en las Condiciones Generales de la póliza. |
| Gastos de protección y remolque, originados por los Riesgos Cubiertos en las Condiciones Generales de la póliza. |
| Sin recargo por año de fabricación. |
| Cobertura de Equipo Especial debidamente instalado y reportado, con suma incluida en daños propios. |

| |
|--|
| Daños o pérdidas que se produzcan cuando el vehículo asegurado sea manejado por personas menores de 21 años de edad y/o por personas de cualquier edad cuya Licencia para manejar haya sido extendida por primera vez dentro de los últimos 12 meses anteriores a la fecha de la pérdida o daño. |
| Cobertura por daños al vehículo asegurado cuando se utilicen para Remolque de otros vehículos u objetos. |
| Se cubrirán los daños o pérdidas cuando el vehículo asegurado sea transitado por caminos en malas condiciones o no entregados al tránsito público. |
| Rotura de vidrios y/o cristales. |

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión de 3 ofertas de compañías de seguro.

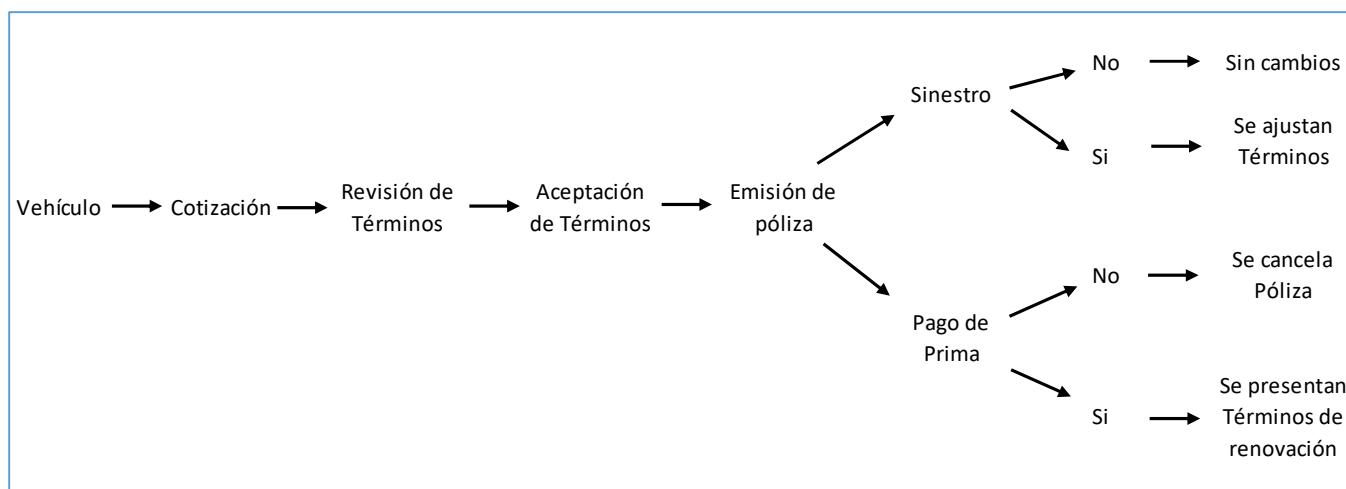
Al tener ya activa la póliza se procede a realizar el pago de la prima o llegar a acuerdo con la compañía de seguros para pagar en cuotas. La prima se puede realizar el pago de contado o con cargo a tarjeta de crédito/débito. El contratante de la póliza dispone de hasta 30 días de periodo de gracia para el pago de prima sin que se pierdan los beneficios o coberturas del contrato. Pasados los 30 días de periodo de gracia la póliza entra en suspenso y cualquier siniestro dentro de este periodo no tendrá cobertura o queda a discreción de la compañía atenderlo. Al llegar a 120 días sin que se logre el pago de primas la compañía puede cancelar la póliza por falta de pago.

Con el pago de la prima la compañía de seguros procede a realizar la emisión del comprobante, descarga de primas pendientes de pago y actualización de estado de cuenta.

Pero si el asegurado tiene una contingencia o siniestro procede a realizar la notificación al contacto establecido de asistencia, el cual verifica internamente el estado en que se encuentra la póliza (prima pagada, vigencia de la póliza, si es de la compañía de seguros) y proporciona la asistencia en el lugar del evento o se realiza el proceso establecido para movilizar el vehículo y

cumplir las condiciones de la póliza en caso de siniestro y la regulación de Transito. En términos básicos se muestran en la figura del gráfico 2 el proceso del seguro de automotor.

Gráfico 2: El proceso de cotización, aceptación y emisión de contrato de póliza de seguro.



Fuente: elaboración propia con información de póliza de seguro.

2.1.5 Desafíos y Problemáticas comunes

Los índices de penetración de los seguros en Centroamérica han sido baja por la poca cultura de prevención de incidentes. De esto no escapa El Salvador, donde el mercado de seguros sigue experimentando duros retos luego de un año más que complicado por la continuidad de efectos de la pandemia de covid-19 y el impacto de varios fenómenos meteorológicos. A noviembre de 2020, las primas netas del mercado crecieron en \$11 millones, equivalente a un 1.80 %, respecto a noviembre de 2019, alcanzando los \$612.8 millones, según información de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Pero luego, el 4 de octubre de 2022, la Asamblea Legislativa modificó la Ley del Cuerpo de Bomberos de El Salvador para establecer un impuesto Ad-Valorem del 5 % sobre la

prima del monto asegurado para todos los seguros, excluyendo a los seguros contratados con relación a créditos bancarios o no bancarios. Una característica del impuesto es que prohíbe a las aseguradoras trasladar el cobro a los clientes. "El impuesto del 5.0 % sumado a la restricción de no trasladar el cobro a los asegurados; conllevaría a una importante contracción en las utilidades, ya que la industria recibiría menos ingresos por primas para afrontar todos los costos técnicos y gastos operativos", opinó Zumma Ratings. "En ese contexto, el impacto en el sector será significativo; así como heterogéneo entre compañías (dependiendo del volumen de negocios que sean gravados por el impuesto)", dice el reporte.

Para Fitch Ratings este nuevo impuesto a todos los seguros, excluyendo los relacionados con créditos bancarios y fianzas sumado a la eliminación de la contratación obligatoria del seguro de invalidez y sobrevivencia, supone presiones adicionales sobre el desempeño de la industria aseguradora. Ya desde 2019 se había anticipado que las pólizas se ajustaban al alza por un mayor costo del reaseguramiento, un contrato que tienen las empresas aseguradoras con una firma internacional para transferir parte del riesgo y reducir potenciales pérdidas. La fuerte inflación generada en el mundo tiene diferentes efectos en la industria aseguradora, entre ellos, pone en riesgo el consumo de productos de seguros. Es así que varias aseguradoras optaron por notificar a sus clientes el aumento de precio en la prima de las pólizas derivado por la presión en los márgenes técnicos que son desafiados por costos incrementales de siniestros atribuidos al impacto de la inflación en líneas de negocio como las de autos y salud.

Aun así, para la ASES, hay oportunidad de llegar a más salvadoreños los productos de seguros, el parque vehicular al 31/mayo/2023 según cifras oficiales actualmente hay 1.6 millones de unidades circulando en el territorio nacional, de las cuales 1.2 millones son de cuatro ruedas, con un crecimiento anual del 7% del parque vehicular en promedio y un ingreso de 112,000

autos al año y solo entre el 10 y 15 % está asegurado. Y ASES realizó un estudio en donde el 88% de los encuestados ve oportuno que se hagan servicios a través de herramientas tecnológicas. Indican que las compañías de seguros se están preparando para trabajar en las regulaciones y normativas para seguir impulsando la digitalización.

La pandemia de Covid-19 aceleró la migración de servicios en línea, actualización de páginas web y necesidades de respuestas ágiles. La tecnología juega un papel muy importante en las empresas de servicios, tanto para notificación de campañas de marketing y venta de productos como para servicios agregados.

Aprovechar las tecnologías para estos servicios agregados es tan importante tanto por obtención de estadísticas, encuestas de servicios y generación de ingresos. Como por ejemplo de servicios tenemos la cotización de seguros, el pago en línea, consulta de estatus de la póliza, consulta de estatus de reclamos, descarga de comprobantes y consultas de coberturas.

2.2 Tecnologías aplicadas al negocio de seguro

El Sistema financiero, por necesidad desde el 2019, ha estado innovando y adaptándose a las demandas de los nuevos tiempos encontrando una valiosa oportunidad para satisfacer las necesidades financieras de la población.

Las compañías de seguros siempre han buscado acercarse a sus agentes o corredores como forma de asegurarse su lealtad o preferencia frente a otras compañías; así como a sus clientes finales como forma de ser menos dependientes de los primeros (Deloitte, 2017). Esto no les ha resultado fácil a lo largo de la historia. Pero, gracias a los nuevos recursos digitales, las compañías tienen por primera vez a su alcance medios atractivos y beneficiosos para lograrlo.

Generando así posibilidades de acceso, personalización y contacto, a costos razonables, como nunca antes las han tenido.

A esto le tenemos que sumar el cambio en la mentalidad, hábitos y comportamientos de los clientes. Como resultado de todo esto, las aseguradoras están encontrando en el canal digital también un medio para agilizar sus tareas, ser más eficientes y finalmente más rentables.

2.2.1 Avances Tecnológicos relevantes para la gestión del Seguro de Automotores

En los últimos años, hemos visto aparecer con mucha fuerza sitios web que permiten la comparación de seguros en línea (principalmente, para seguros de automóviles, viajes y vida) (Deloitte, 2017). Esto ha hecho que la experiencia de compra sea más transparente y que los modelos de tarificación sean más competitivos en beneficios de los clientes. También, hemos visto como nuevas plataformas digitales buscan entrar al mercado asegurador para des-intermediar su comercialización y llegar a nuevas audiencias. Finalmente, muchas aseguradoras están creciendo sus canales digitales de venta directa al consumidor (Alfonso, R., 2020). Todos estos movimientos están amenazando a los intermediarios de seguros y a su modelo de intermediación tradicional.

En Latinoamérica, la mayoría de estas innovaciones y productos han estado enfocados a la distribución del mercado de personas (comparadores de seguros, aseguradoras 100% digitales de automóviles y vida y seguros por uso). Sin embargo, el negocio corporativo menos complejo tiende a seguir el mismo comportamiento y ya hay Insurtechs en Latinoamérica que buscan ir por ese negocio de PYMES (Alfonso, R., 2020).

Integrar automatizaciones y herramientas digitales dentro de la operación de seguros de automotores es un paso necesario para poder evolucionar sus servicios y seguir soportando

muchas de las necesidades de sus clientes. Por ejemplo, integrar un CRM en su operación comercial ayuda al intermediario a ser más eficaz en los seguimientos y cierres de nuevos clientes. Otro ejemplo, es incluir un bot para solucionar dudas simples a sus usuarios 27/7, esto mejora sus estándares de servicio y disminuye operatividad. En la tabla 4 podremos apreciar que puede causar disrupción, su impacto y alcance.

Tabla 4: *Ejemplos de servicios que tecnologías darán cambios de impacto*

| Disrupción | Impacto | Alcance |
|--|---|---|
| Velocidad de adopción de nuevas tecnologías | <ul style="list-style-type: none"> Nuevas tecnologías permiten la innovación de productos y creación de mercados. Desarrollo de nuevos modelos de negocio (brokers sociales, peer to peer insurance). Los actores actuales deben decidir qué capacidades van a desarrollar, y dónde y cómo se van a asociar. | <ul style="list-style-type: none"> Startups y aseguradoras con experiencias digitales sin intermediación. Creación de servicios digitales para autoservicio de los clientes. Nuevas alianzas y capacidades crean nuevas oportunidades de distribución. |
| Internet de las cosas (IoT) | <ul style="list-style-type: none"> Cambio en los perfiles de riesgo. Nuevas formas de cobertura y distribución de seguros. Captura de información al instante sobre el riesgo y reclamaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Telemática, wearables, vehículos autónomos y otros dispositivos con conexión a internet. Desarrollo de soluciones y servicios por demanda o "on and off". |
| Análítica de datos | <ul style="list-style-type: none"> Productos diseñados a la medida, mejores coberturas y precios. Mejor conocimiento de los clientes, gustos y comportamientos. Nuevas formas de generar valor a los clientes. | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de analizar información de diferentes fuentes, incluyendo redes sociales, para mejorar el proceso de compra Productos y ofertas contextualizadas. |

Fuente: DIGITAL INSURANCE, la intermediación de seguros en la era digital: ya llegó la disrupción

2.2.2 Impacto de Tecnologías en la eficiencia, precisión y experiencia del cliente en la gestión del seguro de Automotores

Si bien el sector asegurador tiene oportunidad de crecimiento, existe potencial para que este mercado siga aumentando todavía más por medio de la aparición y aplicación de nuevas tecnologías. Al analizar las principales tendencias que van a causar impacto. Vemos algunas

propuestas de INESE, de su artículo “Cómo influyen las innovaciones tecnológicas en el sector asegurador” (2020):

1. **La mejor atención al usuario con Chatbots.** Los chatbots son, sin lugar a duda, un paso adelante en la evolución de Internet y principalmente en la experiencia de usuario.

¿Qué aportan estos chatbots a una empresa aseguradora? Incrementan las ventas y hacen mejor la atención al cliente agilizando sus gestiones. Las respuestas veloces, el trato humanizado, la optimización en los procesos de adquisición, la resolución de problemas y la gestión son algunas de las cuestiones que tienen la posibilidad de solucionar estos programas, lo que al final se traducen en dinero.

2. **La Inteligencia Artificial (IA).** Cada vez más, las empresas de seguros hacen uso de la inteligencia artificial para perfeccionar su administración y gestión, y no solo aplicándola a la automatización de procesos -algo en lo que ya hicieron enormes progresos-, sino también en tareas más sensibles de control y prevención de riesgos, procesamiento de reclamaciones y el descubrimiento de fraudes.

3. **Blockchain.** Esta tecnología de recolección y guarda de datos tiene bastante potencial para construir un ecosistema de empresas aseguradoras en las que se haga más fácil y seguro el intercambio de información. Por su parte, las compañías están utilizando esta tecnología para reducir el tiempo de respuesta al tomador del seguro, así como para evitar estafas. De igual modo, se reveló como una herramienta de utilidad colosal para disminuir las estafas a las compañías.

4. **La irrupción de empresas tecnológicas.** Los gigantes de internet como Amazon, Apple o Google están preparados para ingresar en la industria de seguros gracias a su experiencia

con productos tecnológicos, su conocimiento del mercado y su capacidad analítica, lo que les facilita la introducción de nuevos modelos disruptivos basados en la tecnología.

5. Simplificar la experiencia de cliente. Las aseguradoras del ramo de la salud empiezan a ofrecer a sus usuarios una experiencia dirigida a simplificar la atención médica, aprovechando para ello que los usuarios cada vez están más acostumbrados a desenvolverse en un entorno tecnológico, como el comercio online, por lo que esperan las mismas utilidades y experiencia de uso por parte de las compañías aseguradoras.

6. Aplicación (Apps) para jugar con el usuario. El dispositivo móvil es un canal que facilita a las empresas de seguros proveer servicios de seguros básicos (inscripción, cobro de primas, procesamiento de reclamaciones, etc.). Las apps se están utilizando para incrementar el interés y captar la atención de los usuarios, quienes son cada vez más estrictos en relación a tranquilidad y simplicidad en los servicios prestados.

7. Protección de datos personales. Enormes cantidades de datos personales son recopilados y almacenados hoy día por las compañías aseguradoras. Por su parte, existe una creciente preocupación de los usuarios por su intimidad y una regulación más rigurosa con el tratamiento de esta información. Esto supone para las empresas aplicar innovaciones tecnológicas destinadas a blindar la seguridad de los datos.

8. Almacenamiento en la nube. Las empresas de seguros acuden a la nube para almacenar en ella sus sistemas centrales, su objetivo es ganar agilidad comercial y eficacia operativa. Aprovechan además este entorno digital para introducir nuevos canales y aplicaciones con los que mejorar la experiencia del cliente.

9. Evaluación de peligros. El aumento de las catástrofes naturales y de las pérdidas provocadas por estos peligros han hecho que las empresas de seguros innoven y apliquen la tecnología para detectar y cuantificar amenazas, utilizando para ello novedosas técnicas de evaluación de riesgos. Con ello se avanza hacia el cierre de probables brechas de cobertura y se gana eficacia en la tarificación de las primas del seguro.

10. Automatización de siniestros. Si bien las automatizaciones se han llevado a cabo en procedimientos simples y de poco valor, las entidades aseguradoras ya han comenzado a atreverse a utilizar las novedosas tecnologías y la automatización en la gestión de siniestros más complejos. Estas prácticas tienen la posibilidad de aportar un considerable ahorro de gastos en una de las facetas más complejas y delicadas de la actividad de una compañía aseguradora.

2.3 Aplicaciones Insurtech en El Salvador para la gestión del seguro de automotores

El término insurtech proviene de la combinación de dos palabras en inglés: insurance y technology, y trata de la combinación de las más novedosas tecnologías en el sector de los seguros (Ecanorea. 2023). Todavía no ha aparecido una aplicación o un nuevo operador fuera de la industria financiera tradicional que cambie completamente el negocio de los seguros como lo conocemos. Pero tenemos que saber que hay muchas personas, grupos y empresas en el mundo que están trabajando en lograrlo. Las compañías de seguros no deberían perder esto de vista. Por ello, las aseguradoras que integren e incorporen con éxito nuevas capacidades digitales en sus operaciones en curso, ya sea a través de adquisiciones de insurtech o de asociaciones con ecosistemas de innovación, obtendrán los mayores beneficios.

Estas innovadoras empresas de seguros están ayudando a evolucionar un mundo que podía ser demasiado complejo para el usuario y convertirlo en un sector mucho más accesible,

sencillo y adaptado a cada situación diferente. Los mayores cambios en este sector pueden centrarse en cuatro cuestiones: 1) Toma de decisiones más rápidas por parte del cliente. 2) Mejor experiencia para el cliente. 3) Uso del Big Data para mejorar los servicios. 4) Ahorrar costes por una mayor eficiencia del uso de los recursos.

Las tecnologías emergentes suponen oportunidades en el ecosistema insurtech. La Inteligencia Artificial, el Machine Learning, el Internet de las cosas o el Blockchain van a convertirse en parte del desarrollo de las aseguradoras tecnológicas a la vez que serán los retos a los que tengan que enfrentarse, diseñando servicios aplicados a cada uno de ellos (Inesdi, 2023).

Podemos ver que entre estas a 4 ejemplos de insurtech: **Trov**, es la primera plataforma que lanzó seguros a demanda. Se trata de una plataforma bajo demanda que permite comprar un seguro para un objeto determinado durante un tiempo limitado. **AXA y BlaBlaCar**. AXA supo ver una nueva forma de negocio con la llegada de empresas colaborativas, como es el caso de BlaBlaCar. La compañía de seguros se asoció con la plataforma de viajes para ampliar las coberturas que normalmente ofrecen las aseguradoras particulares. Así pues, si viajas compartiendo coche podrás beneficiarte de otras cuestiones, como la asistencia en carretera, la garantía de llegada a destino o cobertura si te has dejado algo olvidado durante el viaje.

Rastreator, ha cambiado el modo de contratar un seguro, ya que con un simple estudio del caso online permite conocer las mejores ofertas y las coberturas que mejor se ajustan al caso. Este comparador tiene acceso a las aseguradoras por medio de acuerdos de integración tecnológica. Una vez obtenidos los datos de las mismas, los convierte en una tabla en la que podemos ver tanto los precios, ordenados de menor a mayor, como las coberturas que nos ofrecen. **Klinc by Zurich**, La compañía Zurich cuenta con esta opción para aquellos seguros contratados a través

de internet con la particularidad de que la cobertura es para dispositivos móviles como teléfonos, tablets o smartwatches.

A nivel local ha aparecido SOSTENGO, que, fundada en 2021 en El Salvador con inversión local y extranjera, es la primera insurtech end to end en la región, cuya misión es acelerar el crecimiento sostenible y la resiliencia en Latinoamérica, al hacer que los seguros, a través de la tecnología, sean accesibles y entendibles para todos. Los valores de Sostengo se fundamentan en el cliente, la transparencia, la innovación, la calidad en el servicio y la simplicidad (Sostengo Newsroom, 2022).

Sostengo cuenta con un flujo amigable y muy intuitivo para el usuario, gracias a los algoritmos e inteligencia artificial con la que está diseñada (Summa, Revista. diciembre 2021). La plataforma es la única en su tipo que ofrece una completa personalización, lo que permite recomendar el seguro ideal para cada tipo de vehículo y ofrecer a cada usuario el precio más justo de acuerdo con sus necesidades.

Además, la aplicación también permite poder gestionar en pocos minutos las distintas etapas del proceso de adquisición del servicio: contrato de seguros para su auto, reporte de accidentes vehiculares, asistencia con personas reales en caso de emergencia y muchas otras opciones más.

2.4 Legislación y regulación del ramo de automotores

Las empresas de seguros se constituyen como sociedades anónimas y en tanto que realizan la venta de seguros como una práctica comercial, en El Salvador se encuentran reguladas en principio por el Código de Comercio. Además, de manera específica, les aplica la Ley de Sociedades de Seguros y su Reglamento (ambos se encuentran actualmente en revisión

por parte del ente supervisor); la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos; y todas las normas emitidas por el ente regulador en lo relativo al marco prudencial y contable.

Al respecto, se resumen algunos aspectos importantes relacionados con la regulación:

- Código de Comercio: en vigencia a partir del 31 de julio de 1970, regula a los comerciantes, los actos de comercio y las cosas mercantiles. A partir del Art. 1439 regula lo relativo a Seguro de Vehículos Automotores.
- Ley de Sociedades de Seguros: vigente desde el 1 de enero de 1997, norma la constitución y el funcionamiento de las sociedades de seguros y la participación de 4 los intermediarios, a fin de velar por los derechos del público y facilitar el desarrollo de la actividad aseguradora. Además, establece que el comercio de asegurar riesgos a base de primas, sólo podrá realizarse en El Salvador por sociedades de seguros constituidas de acuerdo con dicha ley (Asamblea Legislativa - Republica de El Salvador, 1 Decreto N° 844).
- Ley de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero: vigente desde el 2 de agosto de 2011, determina la existencia del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, el cual está integrado por la Superintendencia del Sistema Financiero, como ente supervisor, y por el Banco Central de Reserva de El Salvador, que ejerce las funciones de regulador. El objeto del Sistema es preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de sus integrantes de acuerdo a esta Ley, otras leyes aplicables, los reglamentos y normas técnicas que al efecto se dicten.

- Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos: vigente desde el 2 de junio de 1999, cuyo objeto es prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento

Adicional de que por las mismas regulaciones se establece que se tiene que contar en la compañía de seguro de: Auditoría Interna, Departamento de Cumplimiento, Departamento de Riesgos, Comité de Riesgos; contar con Calificadora de Riesgos, entre otros.

Al ser, la póliza de Automotores, un servicio opcional y con el cual no se percibe beneficio y en muchos casos al no considerar que no se tendrá siniestro no se ve necesidad y no se procede por parte del dueño del vehículo a suscribir póliza. Es así que se estima que al 2019 solo un 10% de los vehículos tiene contrato de seguro (ASES, 2020). Vemos que al 02 de mayo del año 2023 el parque vehicular es de 1,645,898 de los cuales 1,133,368 son vehículos, se muestra en Tabla 3 la segmentación del parque vehicular por tipo.

Tabla 5: *Estadísticas sobre el parque vehicular, al 02/mayo/2023*

| | |
|---------------------------------|------------------|
| Vehículo | 1,133,368 |
| Motocicletas | 512,530 |
| Parque vehicular vigente | 1,645,898 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del FONAT

2.5 Experiencia del cliente

Las principales necesidades de las aseguradoras para el desarrollo de la experiencia del cliente están relacionadas con el conocimiento de sus expectativas, y cómo actuar para darles respuesta (Forbes, mayo 2015).

La necesidad de buscar elementos de competitividad y diferenciación ha hecho evolucionar a los mercados, desde los modelos basados en materias primas hasta el mundo de los

servicios. En este último las aseguradoras, al igual que otras industrias, buscan conocer mejor a sus clientes, explotando información digital y creando nuevos canales de interacción y servicio, únicos y personalizados. Pero el cambio de siglo y de milenio ha traído consigo un último paso en esta carrera de modelos, cada vez más explotados y normalizados, hacia la diferenciación: la experiencia de cliente. Esta nueva era se caracteriza por incorporar el plano emocional en la relación con el cliente, buscando la forma de sorprenderle para generar un recuerdo que lleve la vinculación con la aseguradora un paso más allá, por encima del producto y el servicio. El desafío, está en ir más allá de la mejora continua hasta conseguir la diferenciación, para llegar a ser memorables a lo largo de toda la relación con el cliente.

Las principales necesidades de las aseguradoras para el desarrollo de la experiencia del cliente están relacionadas con el conocimiento de sus expectativas, y cómo actuar para darles respuesta. Una vez asumido por parte del sector asegurador que un componente clave de su estrategia, si no el principal, es la fidelización, debe acompañar al cliente en sus necesidades, hábitos y usos sobre protección de riesgos integrales en cualquier momento de su vida:

1) **Necesidad:** entendiendo y estando presente en el momento de la necesidad del cliente, anticipando la solución. Ejemplo: Voy a abrir un negocio y quiero reducir incertidumbre.

2) **Búsqueda:** estableciendo puentes sencillos, transparentes y ágiles para facilitar el contacto, con productos y servicios de seguros lo más cercanos a la necesidad del cliente. Para cliente tradicional “estoy con tu agente”, para quien lo hace él mismo “te atiendo en presencial o telefónico” y para cliente digital “me encuentras en el Smartphone”.

3) **Decisión:** asesorando profesionalmente en decisiones complejas que se presentan en distintas etapas de la vida. A una edad temprana se plantea como prepararse financieramente para el momento de jubilación, o cuando en familia se plantea contratar un seguro de vida, por si algo sucede.

4) **Contratación:** que sea rápida, eficaz, con servicios omnicanal. Ejemplo: donde el cliente quiera, como él quiera y a la hora que él prefiera. Siniestro: alcanzar la excelencia en la prestación del servicio, control por parte de la aseguradora de principio a fin e información clara y directa al cliente durante todo el ciclo de vida de la póliza. Comunicarme con un lenguaje sencillo, natural, prescindiendo de tecnicismos innecesarios.

5) **Renovación:** informando al cliente de los datos básicos como la prima, fecha de efecto, vigencia y coberturas principales, y aquellos menos básicos como el inventario de coberturas contratadas y la posibilidad de activarlas.

Combinar información con experiencia personalizadas, empleando IA, desarrollar procedimientos inteligentes, y entregar a los clientes a un tiempo apropiado en los canales más efectivos con un mensaje o contenido personalizado, la compañía de seguro puede ir más ayuda de comunicaciones basadas en transacciones con sus clientes. Los aseguradores pueden ser considerados concejales confiables por el enfoque a la experiencia del cliente y desarrollar productos y servicios alrededor de él.

Las nuevas generaciones de clientes, más informados y conocedores de todas las ofertas del mercado, no dudan en cambiar de proveedor de seguros si no alcanzan la experiencia esperada. Por ello, es importante reflexionar sobre las estrategias de una empresa de seguros para poder enfocarnos en mejorar la experiencia del cliente (Soto, L. 2022, 3 formas en que las

compañías de seguros pueden mejorar la experiencia del cliente). Desde el momento en que un cliente potencial comienza a evaluar las diferentes ofertas de seguros, hasta cuando ya como usuario busca asistencia o presenta un reclamo, sostiene unas expectativas en torno al servicio que espera recibir.

A continuación, enumeramos 3 formas para mejorar la experiencia del cliente del sector de seguros según en la fase en la que este se encuentre:

1) Experiencia del producto. Es la experiencia que ocurre cuando los consumidores interactúan con los productos; por ejemplo, cuando los consumidores buscan productos, los examinan y los evalúan.

2) Experiencia de compra y servicio. Las experiencias de compra y servicio ocurren cuando un consumidor interactúa con el entorno físico de una tienda y/o con su personal y sus políticas y prácticas.

3) Experiencia de consumo. Las experiencias también ocurren cuando los consumidores usan los productos o servicios.

El sector asegurador necesita adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos que han traído consigo replantearse su relación con su cliente, sus productos y su manera de trabajar. Necesita adaptarse a la nueva realidad a través de las tecnologías de última generación para poder hacer frente a las demandas de los nuevos tiempos digitales.

Tecnología que reporta beneficios a corto plazo:

- **Prevención del fraude.** Detección y prevención de actividades fraudulentas a varios niveles. Registro descentralizado de las transacciones. Verificación de la autenticidad de las transacciones, pólizas, y reclamaciones.
- **Ahorro de costes.** Mediante la automatización de procesos como verificación de reclamaciones, identidad de asegurados, y de la validez del contrato.
- **Ventaja competitiva.** Aportar transparencia y asegurar que toda la información es verídica, aporta una gran ventaja competitiva respecto a la competencia.
- **Reducción de confusiones.** La jerga de los seguros puede ser confusa para los usuarios. Un chatbot puede ayudar a reducir la posible confusión al poner términos complejos en un lenguaje natural simple.
- **Disponibilidad 24/7.** Un chatbot estará disponible en cualquier momento, y no se ve afectado por concurrencias de peticiones. En el caso de los seguros, el momento del día en que ocurre una incidencia suele ser desconocido, y los clientes a menudo se ven obligados a llamar en horario de oficina.

2.6 Factores económicos y de mercado

Las compañías de seguros mantienen el optimismo por la paulatina recuperación de las primas, pero son conscientes que los impactos del covid-19 en las pólizas de vida, salud y desempleo continuarán (El Economista. febrero 2021).

El mercado de seguros sigue experimentando duros retos luego de un año más que complicado por efecto de la pandemia de covid-19 y el impacto de varios fenómenos meteorológicos. A noviembre de 2020, las primas netas del mercado crecieron en \$11 millones,

equivalente a un 1.80 %, respecto a noviembre de 2019, alcanzando los \$612.8 millones, según información de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).

Sin embargo, los ingresos netos del sector decrecieron a esa misma fecha en \$8.7 millones, equivalente a una disminución de 27.2 %. La reducción deriva, dicen los expertos, de reclamos pagados en seguros de propiedad por las afectaciones meteorológicas Amanda, Cristóbal, Eta y Iota que impactaron la región centroamericana. Se estima que, solamente por estragos de la tormenta Amanda, las aseguradoras salvadoreñas pagaron alrededor de \$18 millones en pólizas por daños.

Al cierre del año 2021, el mercado asegurador centroamericano registró un monto consolidado de USD5.747,31 millones por concepto de primas netas emitidas, asociado a un incremento del 8% anual, en contraste con la reducción del 1% anual generado al corte de diciembre de 2020. Dicha variación se debe principalmente a la reactivación gradual de la economía de la región, aunado a la eliminación de la mayoría de las restricciones, luego de casi 2 años de la declaración de la pandemia en Centroamérica. Referente a la composición por país, Panamá y Costa Rica se sitúan como los de mayor producción de primas en Centroamérica con USD1.611,17 y USD1.395,13 millones respectivamente, y suman una representación el 52% del total al corte bajo análisis. Asimismo, Guatemala significó el 20%, seguido de El Salvador con 14%, Honduras con 9% y Nicaragua con el 4% restante.

Es importante mencionar que, todos los países reflejaron un crecimiento interanual en sus primas por su equivalente en dólares; no obstante, El Salvador y Guatemala registraron los mayores incrementos con 14% y 13% respectivamente. Por su parte, Nicaragua y Honduras presentaron un aumento del 10% cada uno, Panamá generó un incremento del 6% y Costa Rica un crecimiento del 2%, esto al cierre de diciembre de 2021. Puntualmente, el aumento de las

primas emitidas por el mercado salvadoreño obedece a un mayor crecimiento de los seguros catalogados como personales, asociado con el incremento de las pólizas previsionales de renta y pensiones (+64% anual), y el ramo de vida (+14% anual). Respecto a los seguros generales, los ramos de automotores e incendio y líneas aliadas presentaron aumentos del 17% y 9% respectivamente. Al corte de análisis, los seguros personales representan un 57% de las primas totales, mientras que los seguros generales ocupan el 43% restante.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El estudio es de tipo cualitativo; la razón principal para emplear este enfoque radica en su idoneidad para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los actores clave (Hernández Sampieri, 2014). Dado que el tema en cuestión implica una comprensión integral de cómo las tecnologías están influyendo en este sector específico, la investigación cualitativa permitirá una exploración detallada de las perspectivas de los profesionales de seguros, clientes y otros actores relevantes con respecto a la gestión actual del seguro de automotores. Esto con el fin de obtener los insumos que permitan determinar las necesidades y mejoras en las características y presentación que actualmente se ofertan en las condiciones y servicio de este producto.

3.2 Fuentes de información

- **Primarias**

Las fuentes primarias de información a utilizar principalmente proceden de datos oficiales de la S.S.F., ASES, B.C.R., V.M.T. como los siguientes:

- Parque vehicular al mes de mayo del año 2023.
- Pólizas de seguro de vehículos vigente.
- Base de datos de correos electrónicos de Asegurados, Ejecutivos, Corredurías, Agentes Independientes.
- Se utilizará también como fuente primaria de información la recabada directamente de los Asegurados, Ejecutivos, Corredurías, Agentes Independientes.

- **Secundarias**

Como fuentes secundarias para obtener información se toman las siguientes:

- Documentos teóricos y de investigación sobre las pólizas de seguro y su evolución a nivel mundial.
- Documentos sobre las pólizas de seguros de automotor en El Salvador
- Documentos de estadísticas de seguros publicados por las autoridades regulatorias y de supervisión en El Salvador.
- Estudios sobre la gestión de seguros y tecnologías en El Salvador

3.3 Determinación del Universo

3.3.1 Compañías de Seguro, Agentes Intermediarios de Seguros y Pólizas de Automotores

El universo de estudio está constituido por un total de 14 compañías de seguros que ofrecen seguros generales entre los cuales se encuentra en de póliza de seguro de automotor, 1510 agentes y corredurías de seguros y 136,185 vehículos asegurados, según datos proporcionados por S.S.F. al año 2021. Así mismo el tipo de agentes de seguros vigentes a junio 2023 se distribuyen en la tabla 6 y en la tabla 7 se ha indicado el tipo de producto de mercado en el cual participa cada compañía de seguros.

Tabla 6: *Composición del tipo de agente de seguros*

| Tipo | Cantidad |
|---------------------------|-----------------|
| Intermediarios de Seguros | 1,453 |
| Corredurías de Seguros | 87 |
| Total | 1510 |

Fuente: Elaboración propia a partir de publicación de SSF, a junio de 2023.

Tabla 7: *Compañías de Seguros y tipo de seguros ofrecidos*

| Compañía | Seguros Generales | Seguros de Vida |
|---|--------------------------|------------------------|
| Aseguradora Agrícola Comercial, S.A. | X | |
| Protege seguros, S.A. | X | |
| Seguros SURA, S.A. | X | |
| Davivienda Seguros Comerciales Bolívar, S.A. | X | |
| La Central de Seguros y Fianzas, S.A. | X | |
| Mapfre Seguros El Salvador, S.A. | X | |
| Pan American Life Insurance Company (Suc. E.S.) | | X |
| Seguros del Pacífico, S.A. | X | |
| Seguros e Inversiones, S.A. | X | |
| Aseguradora Abank, S.A., Seguros de Personas | | X |
| Seguros Futuro, A.C. de R.L. | X | |
| Atlántida Vida S.A., Seguros de Personas | | X |
| SISA, VIDA, S.A., Seguro de Personas | | X |
| Seguros SURA, S.A. Seguros de Personas | | X |
| Quálitas Compañía de Seguros, S.A. | X | |
| ASSA Compañía de Seguros, S.A. | X | |
| ASSA Compañía de Seguros de Vida, S.A., Seguros de Personas | | X |
| Seguros Azul Vida, S.A., Seguros de Personas | | X |
| Seguros Azul, S.A. | X | |
| Seguros Fedecrédito, S.A. | X | |
| Fedecrédito Vida, S.A., Seguros de Personas | | X |
| Seguros Comédica, S.A. | X | |
| Comédica Vida, S.A., Seguros de Personas | | X |
| Pan American Life, S.A., Seguros de Personas. | | X |

Fuente: Elaboración propia a partir de publicación de SSF, a mayo 2023.

Así mismo los vehículos asegurados al año 2021 se dispone de 155,810 con una participación en primas de \$103,317,379; como se muestra en la tabla 8.

Tabla 8: Vehículos asegurados, primas, siniestros y sumas aseguradas

**VEHICULOS AUTOMOTORES
PRIMAS, SINIESTRO Y SUMAS ASEGURADAS
SOCIEDADES NACIONALES
AÑO 2021
(CIFRAS EN DOLARES)**

| CONCEPTO | PRIMAS 1/ | SINIESTROS 2/ | | UNIDADES Y SUMAS ASEGURADAS 3/ | |
|--|--------------------|---------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | | Nº | MONTO | Nº 4/ | MONTO |
| TOTAL | 103,317,379 | 69,434 | 62,424,347 | 155,180 | 12,916,750,720 |
| Daños al vehículo | 73,804,876 | 54,081 | 51,787,545 | 136,185 | 6,856,355,084 |
| Responsabilidad Civil | 17,376,060 | 11,127 | 8,703,929 | 10,931 | 4,583,712,694 |
| Muerte accidental, invalidez permanente o gastos médicos | 8,222,319 | 201 | 307,580 | 8,058 | 870,863,687 |
| Otros riesgos | 3,914,124 | 4,025 | 1,625,293 | 6 | 605,819,256 |

1/ Primas directas incluye coaseguro netas de devoluciones y cancelaciones.

2/ Siniestros sin gastos por ajustes y con coaseguro.

3/ En vigor al final del ejercicio.

3/ El total corresponde al número de pólizas y el detalle se refiere a unidades aseguradas según cobertura.

FUENTE: Cifras remitidas por las Sociedades de Seguros.

3.4 Determinación de la Muestra

Es estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que es un tema de investigación novedoso y con poca bibliografía de autores nacionales; con implementación de método deductivo y un enfoque de investigación documental cualitativa, ya que permite un análisis centrado en interpretaciones subjetivas de datos, experiencias y significados del tema a desarrollar. En la cual los individuos son homogéneos por referirse a un tema específico (Sampieri, p. 388).

Según Otzen y Manterola (2017) permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (p. 230). Con el fin de tomar en cuenta las dificultades que pudiesen presentarse en el proceso de recolección de datos; así como también se toma en cuenta las

disponibilidad, experiencia y accesibilidad de los sujetos de estudio para cumplir con las respectivas actividades que deban desarrollarse.

Dicha muestra se compone de la siguiente manera:

- 2 Ejecutivos de Ventas para pólizas de seguros de automotor de 4 compañías de seguros.
- 5 Ejecutivos de Ventas de pólizas de seguros de automotor de 5 Corredurías de seguros.
- 25 Agentes Intermediarios de seguros, que en cartera de venta contenga pólizas de seguros de automotores.
- 40 clientes de pólizas de automotores vigentes durante el año 2023, de 4 compañías de seguros diferentes.
- 2 representantes de áreas de Portafolio de 4 compañías de seguro, que disponga de estadísticas de servicio presencial y por medio de tecnologías para los seguros de automotores.

3.5 Unidades de Análisis

Se tomará como unidad de análisis las compañías de seguros que operan a nivel nacional, detalladas en la Superintendencia del Sistema Financiero autorizadas para operar y que tienen en su portafolio de productos las pólizas de seguros de vehículos.

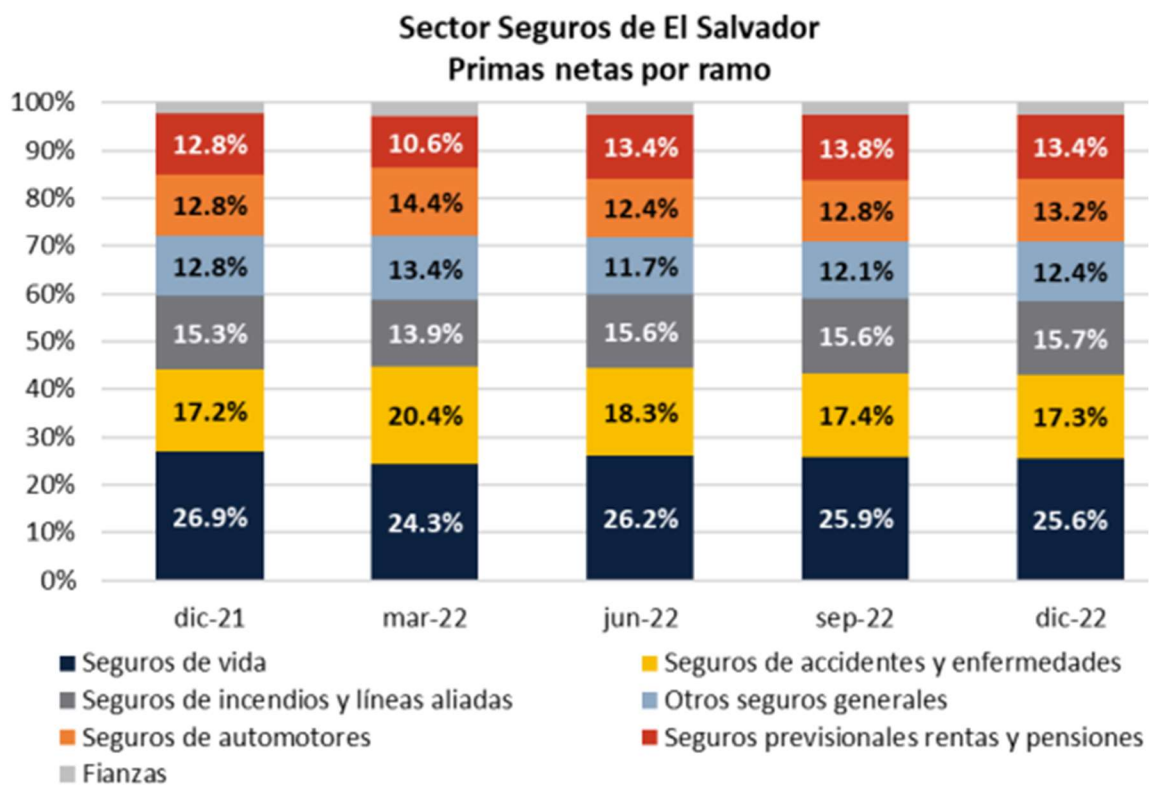
Entre otros sondeos realizados por Banco Central de Reserva y Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros.

3.6 Observación preliminar

Como resultado de la investigación y de la realidad observada en los últimos 2 años podemos apreciar que el uso de las tecnologías financieras es necesario para el desarrollo y la innovación de las empresas en todos los sectores de la economía ya sea para pequeñas, medianas y grandes empresas, a medida avanza el tiempo los modelos negocios deben estar adecuados para satisfacer las necesidades de sus objetivos.

Antes se decía que por la globalización, pero también en la actualidad fue por la Pandemia Covid-19 y dar valor en el servicio lo que obliga a las empresas a estar en constantes cambios y brindar mejores herramientas a los usuarios y consumidores para adaptarse de forma positiva a la innovación de los servicios, siendo estos amigables y prácticos al momento de satisfacer sus necesidades. En la Tabla 12 podemos observar como se ha comportado el crecimiento por ramo y en donde se tiene que por ramo el producto de Automotores desde diciembre del año 2021 a diciembre del año 2022 creció en suscripciones al pasar de 12.8% a 13.2%

Tabla 9: Primas netas por ramo, de diciembre 2021 a diciembre 2022



Fuente: Estados financieros publicados por SSF.

Por lo que en un año solo se ha tenido un crecimiento del 3.1% mientras que el crecimiento del parque vehicular es del 7% anual. Mientras que la industria automotriz vendió durante el año 2022 más de 16,000 carros nuevos.

3.7 Técnicas e instrumentos para recabar información

- **Cuestionario**

Se trata de un cuestionario electrónico diseñado para recabar la percepción de los Asegurados, Agentes Independientes, Corredurías de seguros y Ejecutivos de Ventas, de pólizas de seguros de automotores de las compañías de seguros. Para ello con ayuda de la base de datos de correos electrónicos proporcionada por la ASES y SSF se hizo llegar a cada profesional una

invitación explicando la naturaleza del estudio proporcionando el vínculo para que los mismos pudieran colaborar con su opinión al respecto.

En el caso de los encargados de portafolio pudo realizarse la recopilación de la información de manera directa en las compañías de seguros, garantizando la colaboración de los mismos. Además, se realizó una investigación de las tendencias tecnológicas en la web, en general, los cuales se convierten en posibles insumos de gestión de servicio, de esta manera se pudo conocer cuáles son las expectativas del mercado respecto a la gestión de seguro con las tecnologías.

- **Entrevista**

En este instrumento se utilizó una guía que permitió centrar al entrevistado sobre la experiencia concreta que se quiere abordar, en función de los objetivos que la investigación persigue. Por ello la entrevista fue dirigida al encargado de Portafolio o estadísticas sobre la gestión de seguro de automotores en las compañías de seguros, ya que es la persona que mejor conoce las diferencias en la percepción o uso de pólizas de seguro con uso de tecnologías, antecedentes de las pólizas y los problemas que la misma ha enfrentado en la gestión año con año.

- **Revisión de propuestas con expertos**

Una vez recopilada la información de los Asegurados, Ejecutivos, Corredurías, Agentes Independientes y Ejecutivos de Portafolio, se realizaron reuniones con expertos en cada una de las áreas que comprende la gestión de seguros de vehículos de manera que fue una voz experta la encargada de construir una gestión eficiente con uso de tecnología para la póliza de automotores.

3.8 Tratamiento y análisis de datos

Para procesar la información referente a los cuestionarios se hizo uso de herramientas informáticas tales como Google Forms para poder recolectar la data online y al mismo tiempo facilitar su tabulación.

Así mismo fue necesario el uso de Excel el cual es la herramienta por excelencia para la elaboración de tablas estadísticas y representarlas gráficamente para su posterior análisis e interpretación.

Inicialmente, se lleva a cabo la laboriosa transcripción de las entrevistas y registros de campo realizados con los participantes. Esta transcripción permite transformar las notas de campo en texto escrito, lo que facilita la organización subsiguiente.

La codificación es un paso esencial en este proceso, donde se aplican códigos a fragmentos de datos que representan temas, patrones o conceptos relevantes para la investigación. Estos códigos pueden emerger inductivamente de los datos o estar basados deductivamente en teorías previas. Posteriormente, se procede a la categorización, agrupando los códigos relacionados en categorías temáticas. Este enfoque permite identificar patrones y tendencias clave en los datos recopilados.

El análisis se centra en la identificación de temas principales, que son conceptos o ideas recurrentes que emergen de los datos codificados. Además, se emplea la triangulación, utilizando múltiples fuentes de datos o métodos de recolección para fortalecer la validez y la confiabilidad de los hallazgos. Una vez que se han identificado los temas, se desarrollan narrativas o historias que dan vida a los datos y facilitan la presentación de los resultados.

La etapa de interpretación es esencial para relacionar los hallazgos con la literatura existente y las teorías pertinentes, arrojando luz sobre el significado de los resultados en el contexto de la investigación. Finalmente, se presentan los resultados de manera clara y coherente en el informe de investigación, respaldándolos con citas directas de los datos. Se reflexiona sobre la validez y la fiabilidad de los hallazgos, discutiendo las limitaciones y posibles sesgos de la investigación. En su conjunto, este proceso de tratamiento y análisis de datos en investigación cualitativa se desarrolla de manera iterativa y reflexiva para lograr una comprensión profunda y rica de los fenómenos investigados.

De esta manera se tuvo una mejor visión de los resultados obtenidos del cuestionario y consolidar en propuestas la gestión de póliza de automotores con el uso de tecnologías.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se hace una representación por medio de tablas y gráficos estadísticos que muestran los resultados en forma porcentual de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada, para dar respuesta a las preguntas de investigación, probar las hipótesis planteadas y verificar el cumplimiento de los objetivos trazados a lo largo de la investigación.

4.1 Análisis de Datos

Pregunta N°1

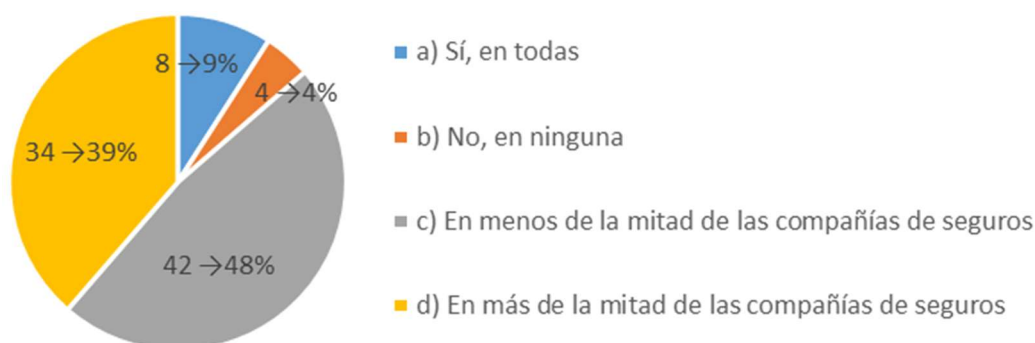
Tabla 10 *Tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros*

¿Considera que las tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros se encuentran actualizadas acorde a las necesidades del mercado salvadoreño?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| a) Sí, en todas | 8 | 9% |
| b) No, en ninguna | 4 | 4% |
| c) En menos de la mitad de las compañías de seguros | 42 | 48% |
| d) En más de la mitad de las compañías de seguros | 34 | 39% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 3 *Tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 3 señala que, la percepción de los encuestados es que estas tecnologías no están actualizadas en la mayoría de las compañías de seguros. Esto podría indicar una necesidad de revisar y ajustar las estrategias de su implementación y adopción en el sector de seguros de automotores en el país ya que no están actualizadas de manera adecuada para satisfacer las necesidades del mercado. La opción más seleccionada es que las tecnologías están actualizadas en menos de la mitad de las compañías. Es necesaria una inversión en tecnologías para mejorar la gestión de seguros; vemos que en todas las respuestas los usuarios indican que la implementación actual de estas tecnologías no está cumpliendo con las expectativas, lo cual afecta la venta del servicio, cotización, cobros, reclamos y renovaciones.

Pregunta N°2

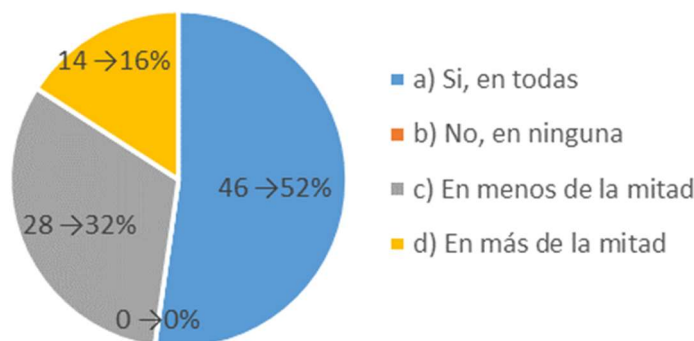
Tabla 11 *Necesidad de nuevas aplicaciones de tecnologías*

¿Considera que en las compañías de seguros se necesitan nuevas aplicaciones de tecnologías?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| a) Si, en todas | 46 | 52% |
| b) No, en ninguna | 0 | 0% |
| c) En menos de la mitad | 28 | 32% |
| d) En más de la mitad | 14 | 16% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 4 Necesidad de nuevas aplicaciones de tecnologías



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 11, nos indica que la opinión general es que la mayoría de los participantes cree que en todas las compañías de seguros se necesitan nuevas aplicaciones de tecnologías y las opciones respaldan la relevancia de los servicios demandados por los clientes y sugiere que existe una demanda percibida en el mercado para la incorporación de nuevas tecnologías; donde enfatizan la pertinencia y se tome en cuenta esta diversidad de opiniones y consideren segmentar el mercado de compañías de seguros en función de su nivel de tecnología actual y necesidades específicas. Esto permitiría abordar de manera más precisa las necesidades de cada segmento y diseñar soluciones que se adapten a diferentes realidades empresariales y de uso particular en el sector de seguros de automotores en El Salvador.

Pregunta N°3: De opción múltiple

Tabla 12 *Facilidad de reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor*

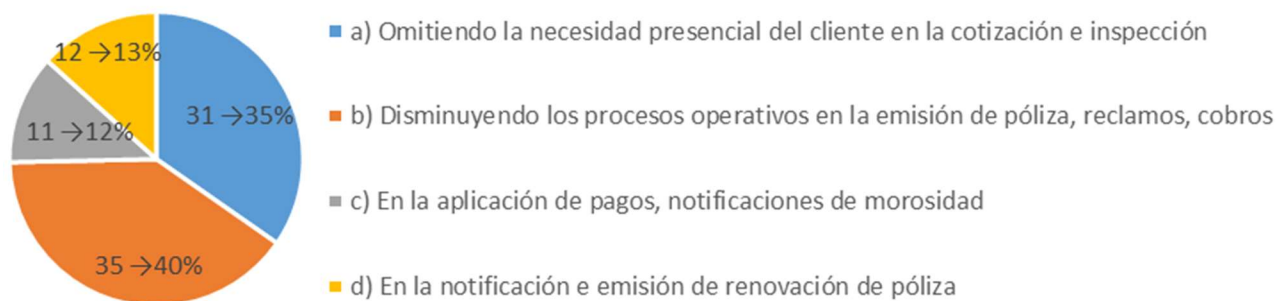
¿Cómo pueden las tecnologías de automatización y digitalización facilitar la reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| a) Omitiendo la necesidad presencial del cliente en la cotización e inspección | 31 | 35% |
| b) Disminuyendo los procesos operativos en la emisión de póliza, reclamos, cobros | 35 | 40% |
| c) En la aplicación de pagos, notificaciones de morosidad | 11 | 12% |
| d) En la notificación e emisión de renovación de póliza | 12 | 13% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 5 *Facilidad de reducción de costos operativos en la gestión del seguro*

automotor



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 5 señala que, se tiene una clara comprensión de cómo las tecnologías de automatización y digitalización pueden contribuir a la reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor. Esto señala que existe un reconocimiento generalizado de que la automatización y la digitalización pueden simplificar y agilizar la emisión de pólizas, la gestión de reclamos y los procesos de cobro. Esta selección sugiere que la eficiencia mejorada en estas áreas puede conducir a una reducción significativa en los costos operativos.

En general, los resultados indican que hay un alto nivel de conciencia sobre cómo las tecnologías de automatización y digitalización pueden tener un impacto positivo en la reducción

de los costos operativos en la gestión del seguro automotor. Demuestran que los participantes reconocen cómo estas tecnologías pueden mejorar diversos aspectos del proceso, desde la cotización inicial hasta la renovación de pólizas, al reducir la necesidad de intervención manual y al aumentar la eficiencia en las operaciones. Y para el servicio la eliminación de la necesidad presencial del cliente en la cotización e inspección, así como la reducción de procesos operativos en la emisión de pólizas, reclamos y cobros, son altamente relevantes para la propuesta de utilizar tecnologías en la gestión del seguro automotor.

Pregunta N°4: De opción múltiple

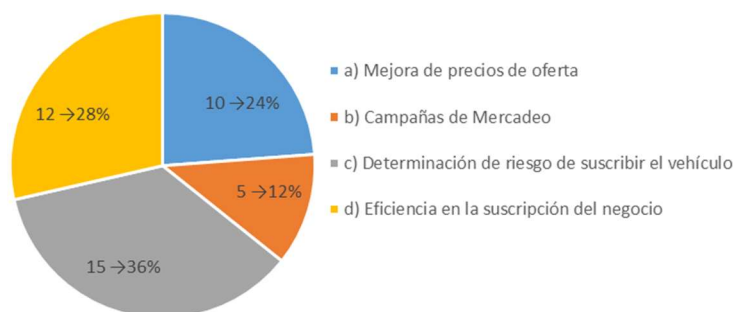
Tabla 13 *Impacto tienen las tecnologías*

¿Qué impacto tienen las tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático en la evaluación de riesgos y en la determinación de primas de seguro automotor? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| a) Mejora de precios de oferta | 10 | 24% |
| b) Campañas de Mercadeo | 5 | 12% |
| c) Determinación de riesgo de suscribir el vehículo | 15 | 36% |
| d) Eficiencia en la suscripción del negocio | 12 | 28% |
| Total General | 42 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 6 *Impacto tienen las tecnologías*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 13 nos muestra que, los encuestados consideran que las tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático tienen un impacto en la mejora de precios de oferta. Esto se relaciona directamente con el tema de la maestría, ya que una de las áreas clave en la propuesta es la gestión de seguros a través de tecnologías, lo que podría incluir la optimización de precios de las pólizas mediante análisis más precisos de datos y con el aprendizaje automático pueden desempeñar un papel crucial en la eficiencia y eficacia en la suscripción y en la evaluación de riesgos de suscripción de vehículos. Por lo que las compañías deben asegurar que los beneficios tecnológicos se traduzcan en una mejora tangible en la gestión y competitividad de las pólizas de seguros de automotores ya que influyen en la eficiencia operativa, la mejora de precios, la evaluación precisa de riesgos y la personalización de las ofertas, lo que a su vez puede contribuir a una industria más competitiva y orientada a las necesidades de los clientes.

Pregunta N°5: De opción múltiple

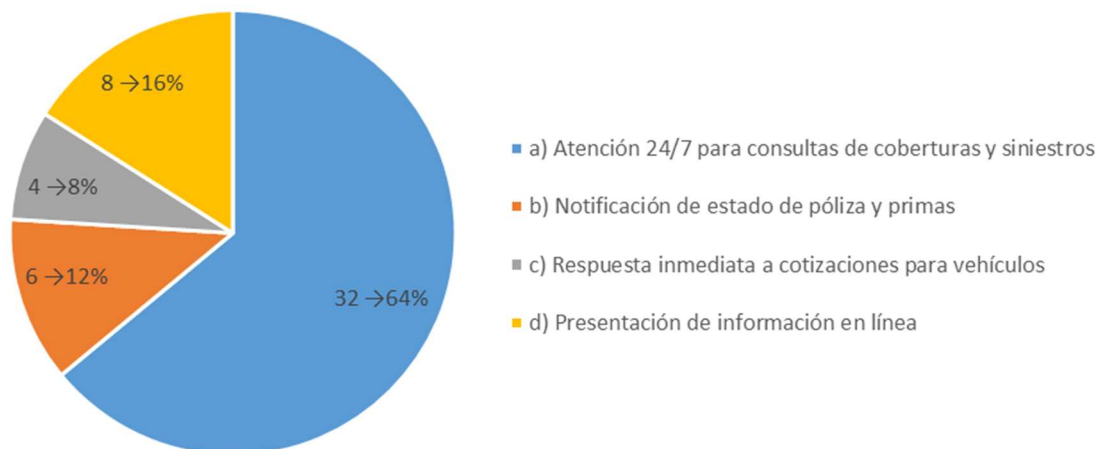
Tabla 14 *Manera que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente*

¿De qué manera las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente en la gestión del seguro automotor, desde la contratación hasta la liquidación de reclamos? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| a) Atención 24/7 para consultas de coberturas y siniestros | 32 | 64% |
| b) Notificación de estado de póliza y primas | 6 | 12% |
| c) Respuesta inmediata a cotizaciones para vehículos | 4 | 8% |
| d) Presentación de información en línea | 8 | 16% |
| Total General | 50 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 7 *Manera que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 7 nos muestra que, se seleccionaron 164 opciones que brindaron una visión completa de cómo las tecnologías pueden influir positivamente en la experiencia del cliente en el sector de seguros automotores. Los encuestados reconocen la importancia de la disponibilidad constante para atender consultas relacionadas con coberturas y siniestros. La atención 24/7 a través de la tecnología puede brindar comodidad y tranquilidad a los clientes, mejorando su experiencia general.

Muchos participantes ven la importancia de proporcionar información en línea de manera conveniente y accesible para los clientes. La disponibilidad de información en línea puede mejorar la transparencia y la toma de decisiones informadas por parte de los clientes.

En resumen, los resultados indican que existe un consenso sobre cómo las tecnologías pueden transformar positivamente la experiencia del cliente en la gestión del seguro automotor. La disponibilidad constante para consultas, la presentación de información en línea, la respuesta inmediata a cotizaciones y la notificación automatizada son consideradas formas clave en que las

tecnologías pueden brindar comodidad, transparencia y agilidad en todas las etapas del proceso, desde la contratación hasta la liquidación de reclamos.

Pregunta N°6: de respuesta libre

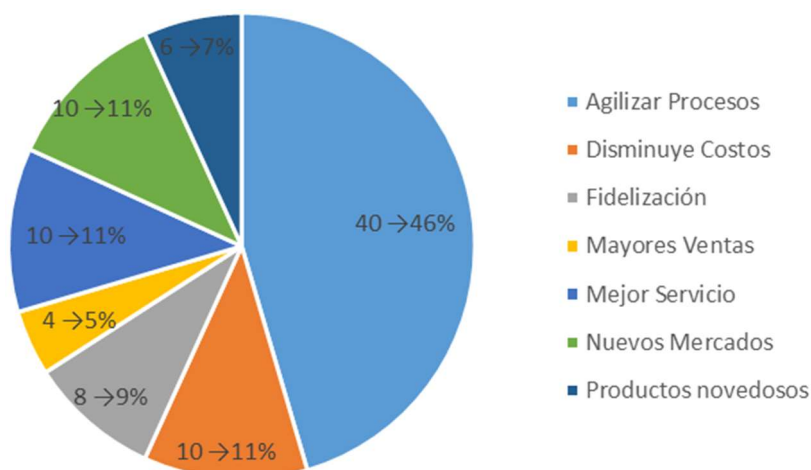
Tabla 15 *Ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener*

¿Cuáles son las ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener al utilizar tecnologías avanzadas en la gestión del seguro automotor?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Agilizar Procesos | 40 | 46% |
| Disminuye Costos | 10 | 11% |
| Fidelización | 8 | 9% |
| Mayores Ventas | 4 | 5% |
| Mejor Servicio | 10 | 11% |
| Nuevos Mercados | 10 | 11% |
| Productos novedosos | 6 | 7% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 8 *Ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 8 nos muestra que, la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión del seguro automotor puede llevar a una significativa agilización de los procesos, ya que se espera que la tecnología permita automatizar muchas tareas, como la cotización de seguros, la evaluación de riesgos, la emisión de pólizas y la gestión de siniestros. Que puede incluir elementos como una plataforma en línea para el seguimiento de pólizas, notificaciones automatizadas sobre vencimientos y opciones de contacto más ágiles al incorporar canales de comunicación más eficientes, como chatbots o asistentes virtuales, para atender las consultas de los clientes de manera rápida y precisa. Además, la automatización de procesos puede reducir los tiempos de espera. Una mayor agilidad en estos procesos no solo mejora la eficiencia interna de la compañía aseguradora, sino que también ofrece una experiencia más rápida y satisfactoria para los clientes.

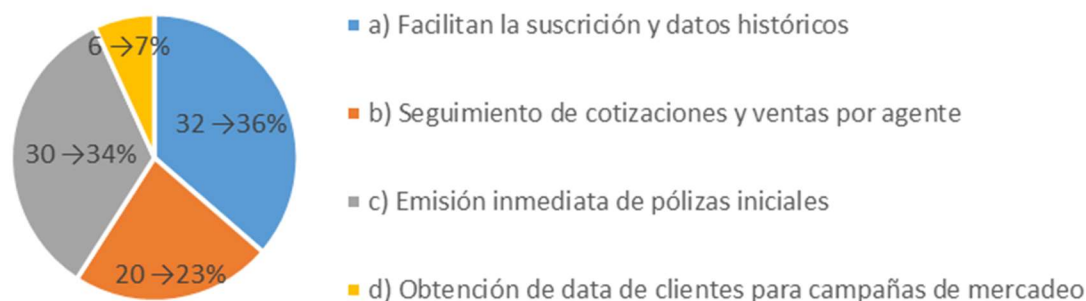
La automatización de los procesos puede disminuir la necesidad de recursos humanos para tareas repetitivas, minimizar errores y optimizar el uso de recursos. Incluir herramientas de análisis de datos y segmentación de mercado permitirán identificar oportunidades de ventas cruzadas o mejor enfocar sus estrategias de marketing y fortalecer la posición competitiva de la compañía aseguradora en el mercado.

Pregunta N°7Tabla 16 *Papel que desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración*

¿Qué papel desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración en la gestión eficiente de la relación con los clientes y los socios comerciales en el seguro automotor?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| a) Facilitan la suscripción y datos históricos | 32 | 36% |
| b) Seguimiento de cotizaciones y ventas por agente | 20 | 23% |
| c) Emisión inmediata de pólizas iniciales | 30 | 34% |
| d) Obtención de data de clientes para campañas de mercadeo | 6 | 7% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 9 *Papel que desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración*

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 9 señala que, una proporción significativa de los encuestados reconoce cómo las tecnologías de comunicación y colaboración pueden simplificar el proceso de suscripción y permitir un acceso más fácil a los datos históricos de los clientes y sus pólizas. Y que visualizan

que las tecnologías permiten una emisión más rápida y eficiente de pólizas iniciales, lo que puede mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en el proceso.

Por lo que podemos resumir que los resultados indican que existe un reconocimiento generalizado del papel crucial que desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración en la gestión eficiente de la relación con los clientes y los socios comerciales en la industria del seguro automotor. Las tecnologías facilitan la suscripción, el seguimiento de actividades, la emisión de pólizas y la obtención de datos para campañas de marketing, lo que puede llevar a una relación más fluida y beneficiosa entre todas las partes involucradas.

Pregunta N°8: de respuesta libre

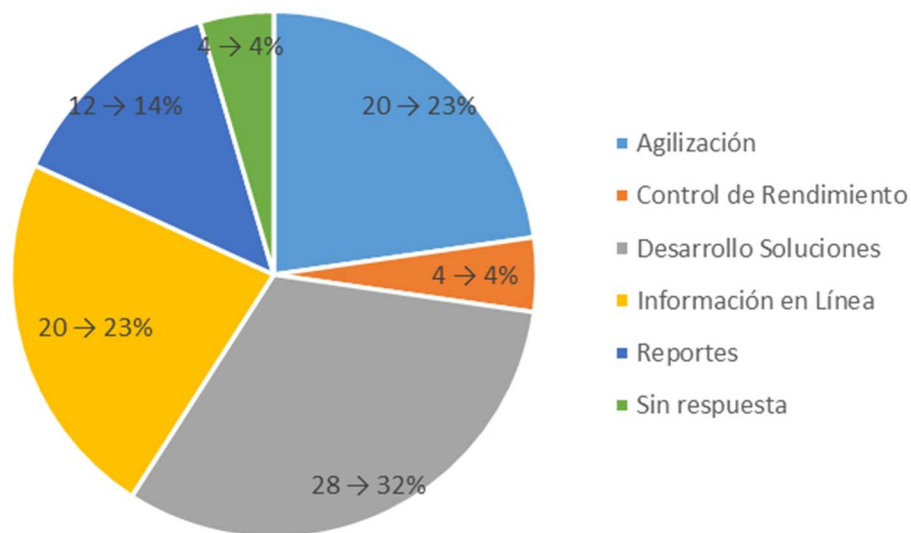
Tabla 17 *Medida las tecnologías pueden proporcionar mayor visibilidad y control*

¿En qué medida las tecnologías pueden proporcionar a las compañías aseguradoras una mayor visibilidad y control sobre los datos y procesos en la gestión del seguro automotor?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Agilización | 20 | 23% |
| Control de Rendimiento | 4 | 4% |
| Desarrollo Soluciones | 28 | 32% |
| Información en Línea | 20 | 23% |
| Reportes | 12 | 14% |
| Sin respuesta | 4 | 4% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 10 *Medida las tecnologías pueden proporcionar mayor visibilidad y control*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 10 señala que, las tecnologías pueden proporcionar soluciones avanzadas tales como el desarrollo de soluciones personalizadas y específicas para la gestión de seguros de automotores. Esto puede incluir herramientas de análisis de datos que ayuden a comprender mejor los patrones de riesgo, sistemas de seguimiento de flotas y telemetría para evaluar el comportamiento de manejo de los asegurados. La automatización de procesos, como la cotización de seguros, la evaluación de riesgos y la emisión de pólizas, puede proporcionar una mayor visibilidad sobre el flujo de trabajo y un mayor control sobre la eficiencia de los procesos desde cotizaciones, seguir el estado de los siniestros y obtener información en tiempo real sobre sus seguros. Además, la agilización de la gestión de siniestros y reclamaciones a través de tecnologías puede mejorar la percepción de la compañía en términos de servicio al cliente. Y para facilidad de suscripción podría incorporar sistemas de generación automática de informes que ofrezcan a las compañías aseguradoras información actualizada sobre métricas importantes, como la frecuencia de siniestros, el rendimiento de las pólizas y las tendencias del mercado.

Pregunta N°9: de respuesta libre

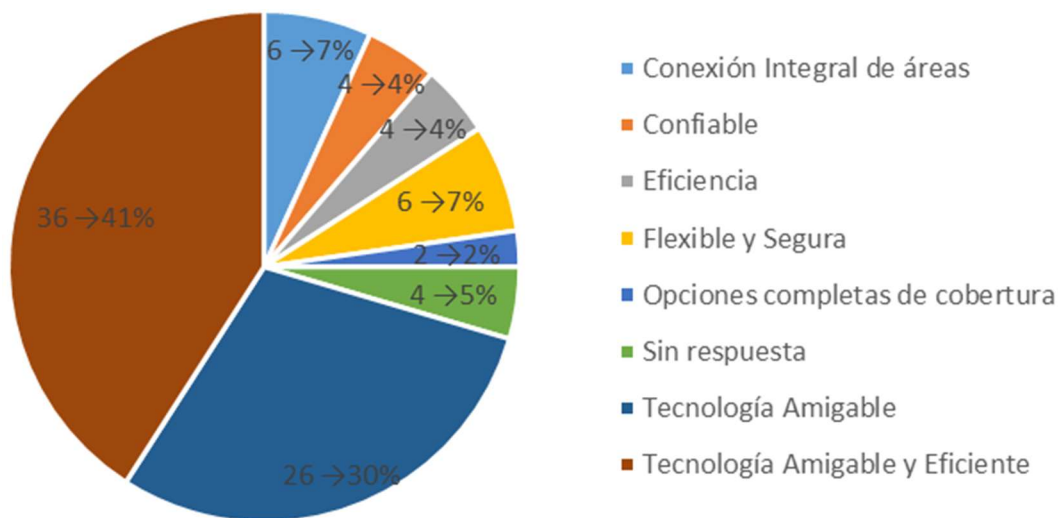
Tabla 18 *Características clave que la tecnología*

¿Cuáles son las características clave que la tecnología debe tener para agilizar y simplificar el proceso de cotización del seguro automotor?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Conexión Integral de áreas | 6 | 7% |
| Confiable | 4 | 4% |
| Eficiencia | 4 | 4% |
| Flexible y Segura | 6 | 7% |
| Opciones completas de cobertura | 2 | 2% |
| Sin respuesta | 4 | 5% |
| Tecnología Amigable | 26 | 30% |
| Tecnología Amigable y Eficiente | 36 | 41% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 11 *Características clave que la tecnología*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 11 señala que, La tecnología debe no solo ser fácil de usar, sino también acelerar el proceso de cotización al automatizar cálculos y proporcionar resultados rápidos y

precisos. Con una interfaz intuitiva y amigable puede acelerar la entrada de datos y reducir la posibilidad de errores por parte de los agentes de ventas o los clientes que solicitan cotizaciones. Que debe permitir la integración de áreas como ventas, suscripción, riesgos y administración de pólizas. Esta conexión integral de áreas puede agilizar el flujo de información y reducir la duplicación de esfuerzos

La combinación de eficiencia y usabilidad es esencial para mejorar la experiencia tanto de los agentes de ventas como de los clientes en el proceso de cotización de seguros automotores. Pero también se espera que pueda ofrecer flexibilidad para adaptarse a diferentes perfiles de asegurados y tipos de vehículos, además de cumplir con los estándares de seguridad necesarios para proteger los datos confidenciales de los clientes.

Pregunta N°10: de respuesta libre

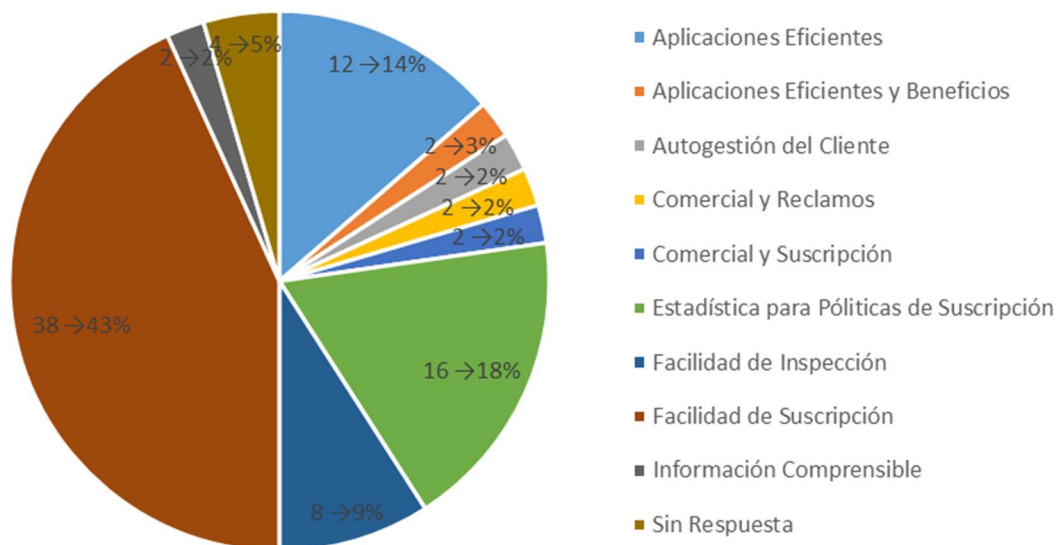
Tabla 19 *Tipo de integraciones tecnológicas son necesarias*

¿Qué tipo de integraciones tecnológicas son necesarias para que la cotización del seguro automotor se realice de forma automatizada y precisa?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| Aplicaciones Eficientes | 12 | 14% |
| Aplicaciones Eficientes y Beneficios | 2 | 2% |
| Autogestión del Cliente | 2 | 2% |
| Comercial y Reclamos | 2 | 2% |
| Comercial y Suscripción | 2 | 2% |
| Estadística para Políticas de Suscripción | 16 | 18% |
| Facilidad de Inspección | 8 | 9% |
| Facilidad de Suscripción | 38 | 43% |
| Información Comprensible | 2 | 2% |
| Sin Respuesta | 4 | 5% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 12 Tipo de integraciones tecnológicas son necesarias



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

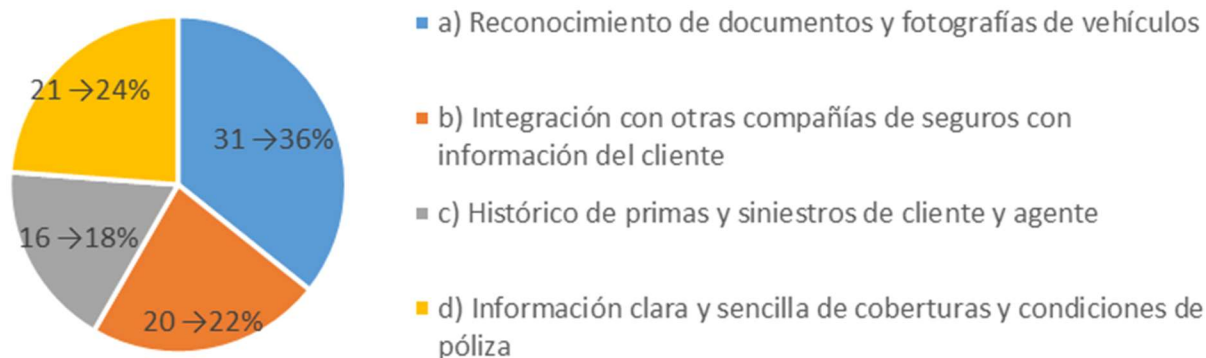
El gráfico 12 señala que, la tecnología tiene que permitir una suscripción sencilla y ágil. Las integraciones tecnológicas podrían facilitar la entrada de datos, evaluar los riesgos de manera automática y generar ofertas de cobertura precisas. Para la suscripción el incorporar bases de datos y herramientas de análisis de datos para evaluar los riesgos y generar tarifas basadas en estadísticas y tendencias. Esto con el uso calculadoras automáticas de tarifas basadas en algoritmos y criterios de suscripción predefinidos. Y para facilidad de inspección se relaciona con utilizar tecnología para evaluar de manera precisa y rápida el estado de los vehículos a asegurar. Esto puede incluir sistemas de telemetría, fotografías en línea y otros métodos automatizados de inspección.

Pregunta N°11Tabla 20 *Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos*

¿Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos necesarios para la contratación del seguro, como la información del vehículo, el historial del conductor y las coberturas?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| a) Reconocimiento de documentos y fotografías de vehículos | 31 | 36% |
| b) Integración con otras compañías de seguros con información del cliente | 20 | 22% |
| c) Histórico de primas y siniestros de cliente y agente | 16 | 18% |
| d) Información clara y sencilla de coberturas y condiciones de póliza | 21 | 24% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 13 *Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos*

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 13 nos muestra que, una proporción significativa de los encuestados reconoce cómo la tecnología puede agilizar el proceso de proporcionar información sobre el vehículo al

permitir el reconocimiento y la captura de documentos y fotografías relevantes; que muchos participantes ven cómo la tecnología puede ayudar a presentar de manera clara y comprensible las coberturas y condiciones de la póliza, lo que puede mejorar la transparencia y la toma de decisiones informadas por parte del cliente. Esto señala la importancia de la integración tecnológica entre compañías de seguros para acceder y compartir información relevante del cliente, lo que puede agilizar el proceso de contratación y verificación.

En resumen, los resultados indican que existe un reconocimiento generalizado de cómo la tecnología puede mejorar la gestión y verificación de datos en el proceso de contratación de seguros. Las opciones seleccionadas resaltan la importancia del reconocimiento de documentos, la claridad en la presentación de información, la integración entre compañías y el seguimiento del historial para lograr una experiencia más eficiente y transparente para los clientes y agentes.

Pregunta N°12: de respuesta libre

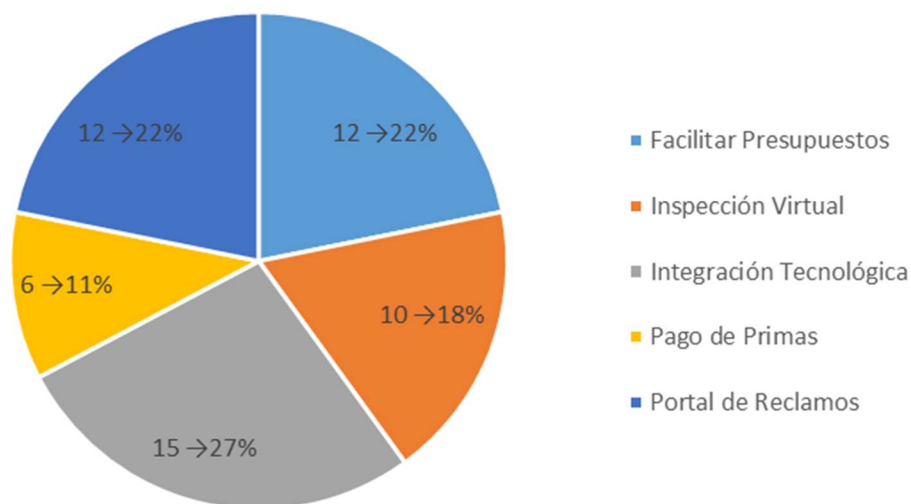
Tabla 21 *Herramientas tecnológicas son útiles*

¿Qué herramientas tecnológicas son útiles para acelerar el proceso de liquidación de reclamos y garantizar una compensación justa y oportuna para los asegurados?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Facilitar Presupuestos | 12 | 22% |
| Inspección Virtual | 10 | 18% |
| Integración Tecnológica | 15 | 27% |
| Pago de Primas | 6 | 11% |
| Portal de Reclamos | 12 | 22% |
| Total General | 55 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 14 Herramientas tecnológicas son útiles



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 14 nos muestra que, uno de los aspectos críticos en este ámbito es el proceso de liquidación de reclamos, donde los asegurados presentan solicitudes de compensación debido a incidentes relacionados con sus vehículos; donde el cliente espera que las tecnologías sean útiles para acelerar el proceso de liquidación de reclamos y garantizar una compensación justa y oportuna.

La implementación de sistemas integrados de gestión de reclamos puede agilizar enormemente el proceso. Estos sistemas pueden conectar a aseguradoras, ajustadores, talleres de reparación y asegurados a través de plataformas digitales. La información fluye en tiempo real, lo que reduce los tiempos de espera y facilita la toma de decisiones informadas.

La inspección virtual es otra herramienta tecnológica relevante especialmente útil para incidentes menores, lo que permite una respuesta rápida y una compensación oportuna. Mediante el uso de imágenes y videos, los asegurados pueden registrar y transmitir daños a sus vehículos,

lo que acelera el proceso de evaluación y liquidación. Contar con esta opción minimiza la necesidad de inspecciones físicas y reduce los tiempos de espera.

Pregunta N°13: De opción múltiple

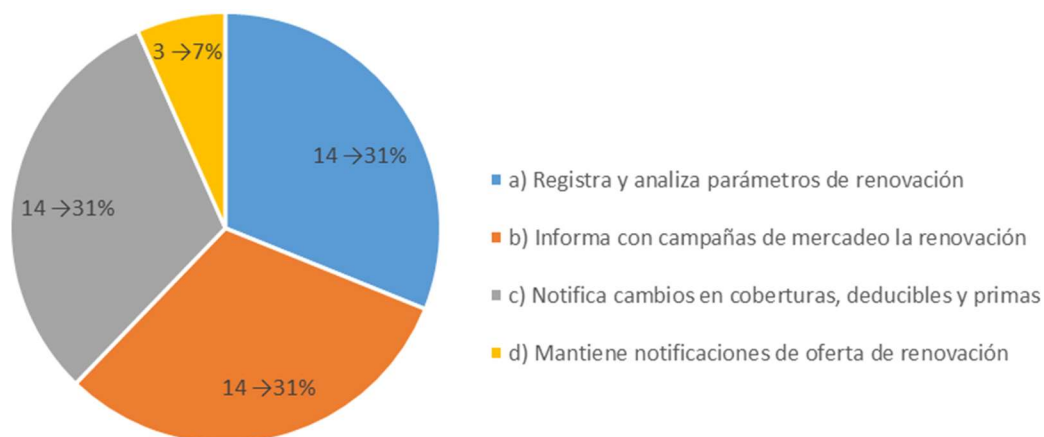
Tabla 22 *Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática*

¿Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática de pólizas y la gestión de los cambios de cobertura o condiciones en la contratación del seguro automotor? Puede seleccionar más de una.

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| a) Registra y analiza parámetros de renovación | 14 | 31% |
| b) Informa con campañas de mercadeo la renovación | 14 | 31% |
| c) Notifica cambios en coberturas, deducibles y primas | 14 | 31% |
| d) Mantiene notificaciones de oferta de renovación | 3 | 7% |
| Total General | 45 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 15 *Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 22 nos muestra que, una proporción significativa de los encuestados reconoce cómo la tecnología puede ser utilizada para registrar y analizar los parámetros relevantes para la renovación de pólizas, lo que puede permitir una toma de decisiones más informada y personalizada. Muchos participantes ven la importancia de la tecnología en mantener a los clientes informados sobre cualquier cambio en las condiciones de sus pólizas, lo que contribuye a la transparencia y la satisfacción del cliente. Por lo que existe un reconocimiento generalizado de cómo la tecnología puede desempeñar un papel crucial en la facilitación de la renovación automática de pólizas y la gestión de cambios en las coberturas o condiciones en el seguro automotor. Las opciones seleccionadas resaltan la importancia de registrar, analizar y notificar los parámetros de renovación, así como de mantener notificaciones claras y oportunas sobre las ofertas de renovación.

Pregunta N°14: de respuesta libre

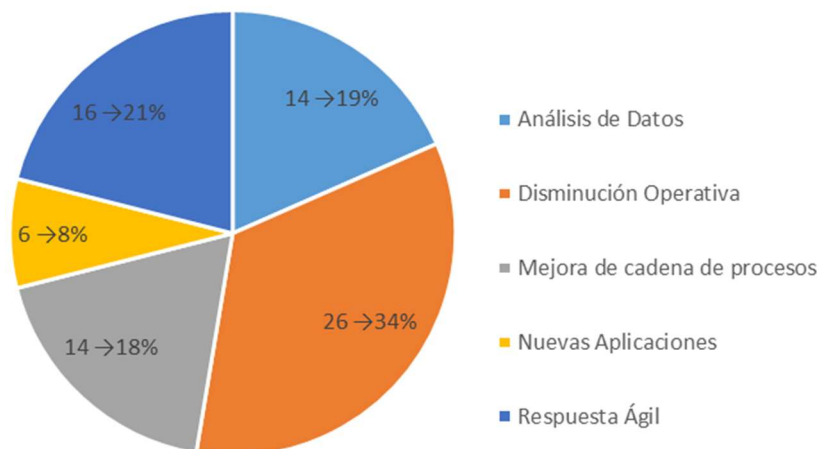
Tabla 23 *Cómo las tecnologías pueden mejorar la eficiencia y precisión*

¿Cómo pueden las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático mejorar la eficiencia y precisión en la gestión integral del seguro automotor, desde la cotización hasta la liquidación de reclamos?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Análisis de Datos | 14 | 18% |
| Disminución Operativa | 26 | 34% |
| Mejora de cadena de procesos | 14 | 19% |
| Nuevas Aplicaciones | 6 | 8% |
| Respuesta Ágil | 16 | 21% |
| Total General | 76 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 16 *Cómo las tecnologías pueden mejorar la eficiencia y precisión*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

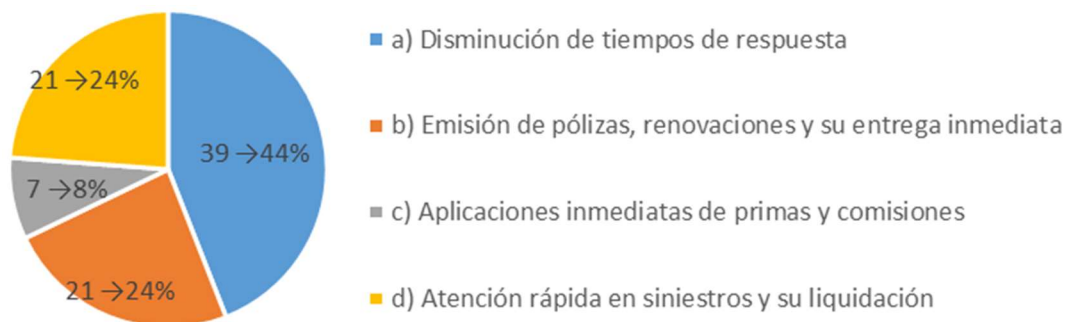
El gráfico 14 nos muestra que, los usuarios de las pólizas de seguros requieren de nuevas aplicaciones de tecnologías de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático que puedan transformar radicalmente la forma en que se gestionan los seguros automotores. Estas aplicaciones pueden incluir sistemas de chatbots para atender consultas de clientes, herramientas de análisis de imágenes para evaluar daños en vehículos, modelos predictivos para estimar la probabilidad de reclamos y mucho más. Pueden optimizar los flujos de trabajo, reducir los cuellos de botella y agilizar los procesos desde la cotización hasta la liquidación de reclamos. La automatización de procesos repetitivos y la implementación de sistemas de flujo de trabajo basados en Inteligencia Artificial pueden garantizar una mayor eficiencia y precisión en todas las etapas del ciclo de seguro automotor. Estas tecnologías pueden optimizar los flujos de trabajo, reducir los cuellos de botella y agilizar los procesos desde la cotización hasta la liquidación de reclamos. La automatización de procesos repetitivos y la implementación de sistemas de flujo de trabajo basados en Inteligencia Artificial pueden garantizar una mayor eficiencia y precisión en todas las etapas del ciclo de seguro automotor.

Pregunta N°15: De opción múltipleTabla 24 *Cómo la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa*

¿Cómo se espera que la implementación de tecnologías en el ramo de Automotores mejore la eficiencia operativa de la compañía de seguros? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| a) Disminución de tiempos de respuesta | 39 | 44% |
| b) Emisión de pólizas, renovaciones y su entrega inmediata | 21 | 24% |
| c) Aplicaciones inmediatas de primas y comisiones | 7 | 8% |
| d) Atención rápida en siniestros y su liquidación | 21 | 24% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 17 *Cómo la tecnología puede mejorar la eficiencia operativa*

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 24 nos indica que, una proporción significativa de los encuestados espera que las tecnologías contribuyan a reducir los tiempos de respuesta en diversas áreas operativas, lo que puede aumentar la eficiencia y la satisfacción del cliente. Y muchos participantes esperan que

las tecnologías agilicen el proceso de emisión de pólizas, renovaciones y su entrega, lo que puede mejorar la experiencia del cliente y reducir la carga administrativa.

En resumen, los resultados indican que existe una expectativa generalizada de que la implementación de tecnologías en el ramo de automotores mejore la eficiencia operativa de las compañías de seguros. Resaltan la importancia de la reducción de tiempos de respuesta, la agilización de procesos como emisión de pólizas y la atención a siniestros, así como la inmediatez en la aplicación de primas y comisiones. Las mejoras pueden llevar a una operación más ágil, precisa y orientada al cliente.

Pregunta N°16: De opción múltiple

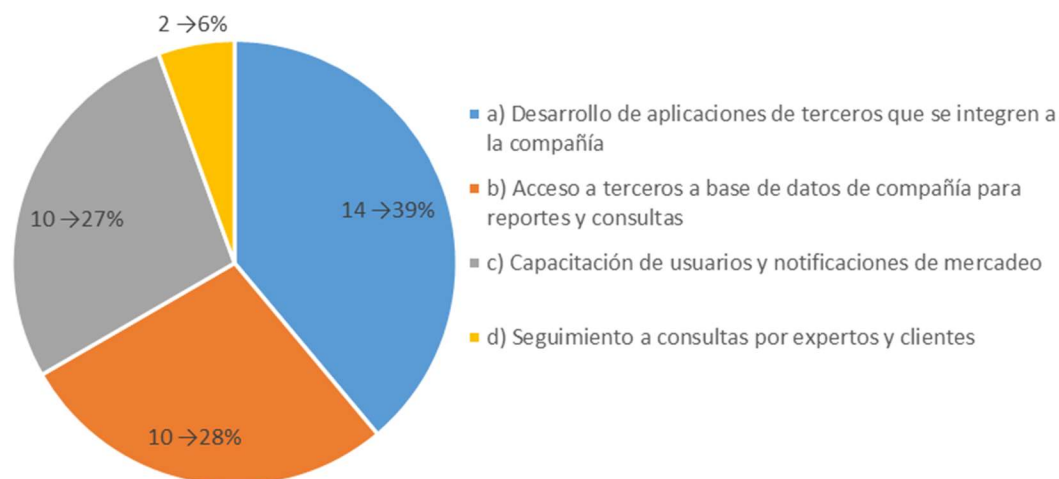
Tabla 25 *Costos asociados a la implementación de tecnologías*

¿Cuáles son los costos asociados a la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores y cómo se espera que estas inversiones impacten las finanzas de la compañía a largo plazo? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| a) Desarrollo de aplicaciones de terceros que se integren a la compañía | 14 | 39% |
| b) Acceso a terceros a base de datos de compañía para reportes y consultas | 10 | 28% |
| c) Capacitación de usuarios y notificaciones de mercadeo | 10 | 27% |
| d) Seguimiento a consultas por expertos y clientes | 2 | 6% |
| Total General | 36 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 18 Costos asociados a la implementación de tecnologías



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 25 nos muestra que, una proporción significativa de los encuestados reconoce que los costos podrían estar relacionados con el desarrollo e integración de aplicaciones de terceros en la compañía, lo que podría requerir recursos técnicos y financieros. Adicional, muchos participantes ven que podría haber costos asociados con la implementación de tecnologías que permitan el acceso a terceros a la base de datos de la compañía para generar reportes y consultas, lo que podría requerir seguridad y desarrollo técnico. Y que hay una expectativa de que la capacitación de usuarios y las notificaciones de marketing podrían generar costos, aunque también refleja la percepción de que estas inversiones son importantes para el éxito de la implementación tecnológica y de que podría haber costos asociados con el seguimiento y la atención a consultas de expertos y clientes, lo que podría mejorar la calidad del servicio, pero también requerir recursos.

En resumen, los resultados indican que existe una conciencia de que la implementación de tecnologías en el ramo de Automotores podría generar costos en diversas áreas. Se resaltan la

importancia del desarrollo de aplicaciones de terceros, el acceso a bases de datos, la capacitación de usuarios y las notificaciones de marketing, así como el seguimiento y la atención a consultas. En términos del impacto a largo plazo en las finanzas de la compañía, los resultados no proporcionan una evaluación específica de este aspecto, pero sugieren que hay una expectativa de que estas inversiones podrían contribuir a la eficiencia y la calidad del servicio, lo que podría influir positivamente en las finanzas en el largo plazo.

Pregunta N°17: De opción múltiple

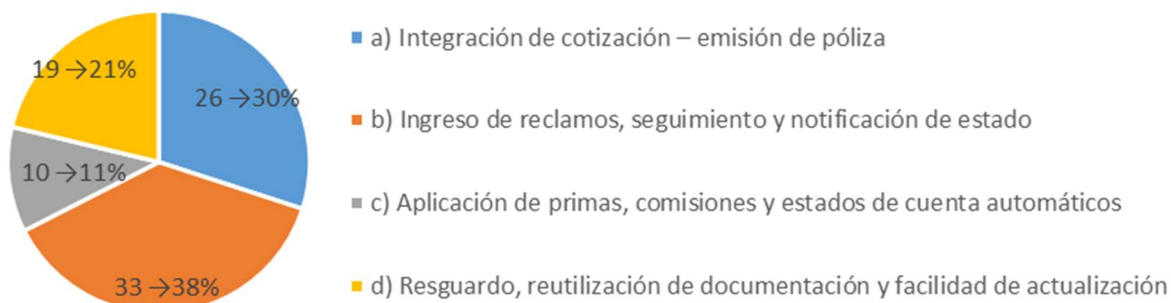
Tabla 26 *Ayudar a reducir los costos de procesamiento manual de trámites y documentación*

¿De qué manera las tecnologías pueden ayudar a reducir los costos relacionados con el procesamiento manual de trámites y documentación en el seguro de Automotores? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|-------------------|-------------------|
| a) Integración de cotización – emisión de póliza | 26 | 30% |
| b) Ingreso de reclamos, seguimiento y notificación de estado | 33 | 38% |
| c) Aplicación de primas, comisiones y estados de cuenta automáticos | 10 | 11% |
| d) Resguardo, reutilización de documentación y facilidad de actualización | 19 | 21% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 19 Ayudar a reducir los costos de procesamiento manual de trámites y documentación



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 26 nos muestra que, los encuestados consideran que la integración de cotización y emisión de póliza puede ayudar a reducir los costos relacionados con el procesamiento manual de trámites y documentación. Ya que la automatización de procesos puede mejorar la gestión del seguro automotor a través de tecnologías desde la cotización hasta la emisión de pólizas; el ingreso de reclamos, seguimiento y notificación de estado de la póliza puede ser automatizado para reducir costos y mejorar la eficiencia. Por lo que la gestión del seguro automotor mediante tecnologías, y la capacidad de resguardar, reutilizar documentación y actualizarla de manera eficiente puede reducir los costos asociados al procesamiento manual.

Pregunta N°18: de respuesta libre

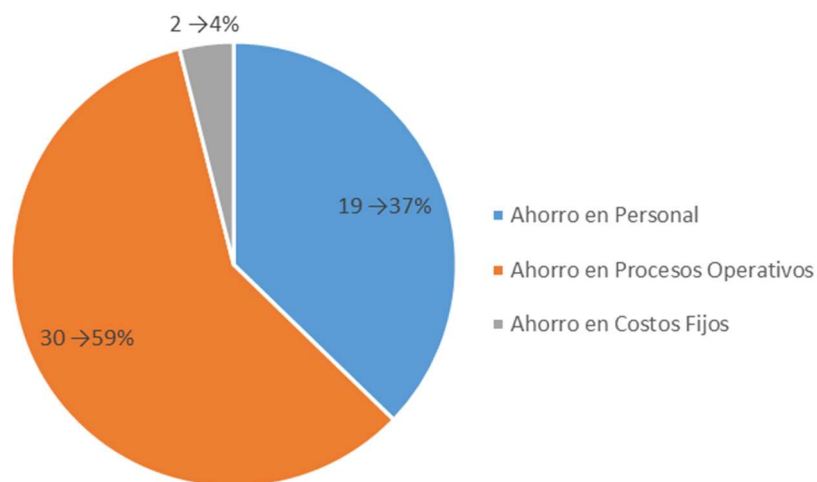
Tabla 27 *Posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento*

¿Cuáles son los posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento que se esperan obtener mediante la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Ahorro en Personal | 19 | 37% |
| Ahorro en Procesos Operativos | 30 | 59% |
| Ahorro en Costos Fijos | 2 | 4% |
| Total General | 51 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 20 Posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 20 nos muestra que, esta opción es altamente relevante para el tema de investigación. La implementación de tecnologías puede optimizar los procesos operativos en el negocio de seguros automotores. Al automatizar tareas, como la revisión de documentos, la evaluación de riesgos y la liquidación de reclamos, se puede reducir significativamente el tiempo de procesamiento y los recursos humanos necesarios. Los sistemas automatizados y plataformas digitales pueden reducir la dependencia de personal para tareas manuales y repetitivas. Por ejemplo, la introducción de chatbots para consultas de clientes y sistemas de procesamiento automático de reclamos puede disminuir la necesidad de personal para estas actividades y así

contribuir al ahorro en costos fijos. Por ejemplo, la automatización de procesos y la reducción de errores pueden llevar a un uso más eficiente de recursos financieros.

Pregunta N°19

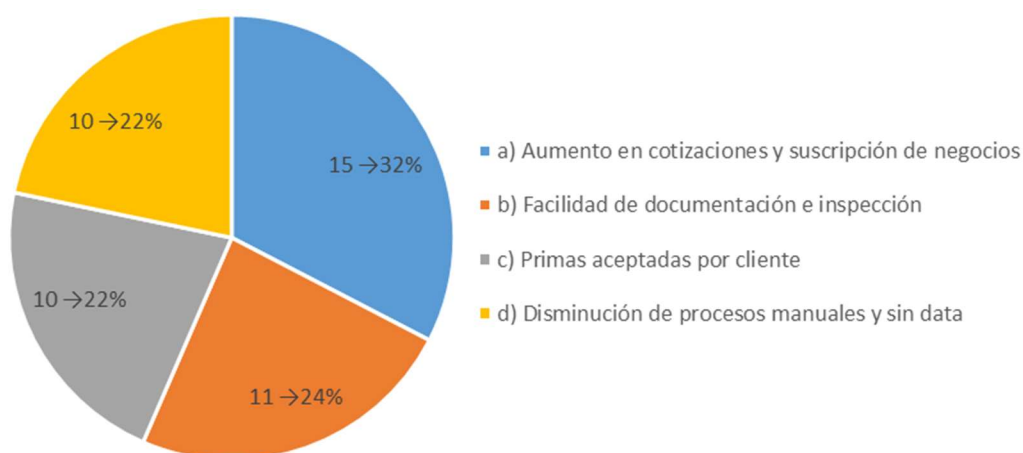
Tabla 28 *Relación con los clientes y los socios comerciales*

¿Cómo se espera que las tecnologías de comunicación y colaboración mejoren la relación con los clientes y los socios comerciales, y cómo podría esto tener un impacto positivo en los ingresos y la retención de clientes?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| a) Aumento en cotizaciones y suscripción de negocios | 15 | 32% |
| b) Facilidad de documentación e inspección | 11 | 24% |
| c) Primas aceptadas por cliente | 10 | 22% |
| d) Disminución de procesos manuales y sin data | 10 | 22% |
| Total General | 46 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 21 *Relación con los clientes y los socios comerciales*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 25 nos muestra que, las tecnologías de comunicación y colaboración conducen a aumentar las cotizaciones y la suscripción de negocios y que pueden atraer a más clientes potenciales a solicitar cotizaciones y suscribir más negocios. También se relaciona con el enfoque de mejorar la gestión del seguro automotor a través de tecnologías, y la facilidad de documentación e inspección puede ser parte de la mejora de la relación con los clientes y socios comerciales al proporcionar una experiencia más eficiente y agilizar los procesos; lo que a su vez podría impactar positivamente en los ingresos y la retención de clientes.

Pregunta N°20: de respuesta libre

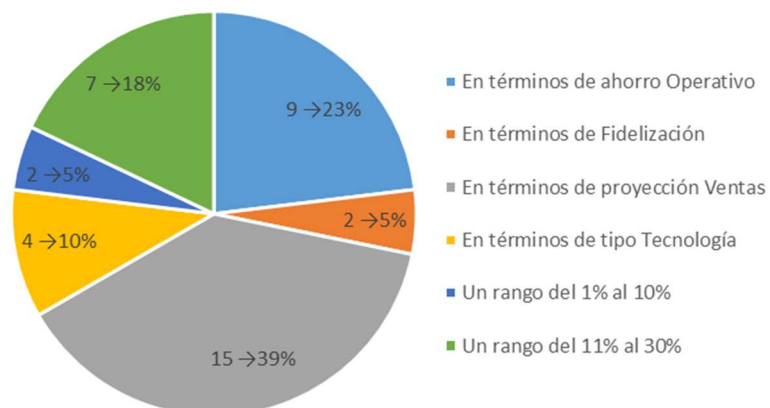
Tabla 29 *Proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados*

¿Cuáles son las proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados como resultado de la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores, y cómo se espera que esto mejore las condiciones financieras generales de la compañía de seguros?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| En términos de ahorro Operativo | 9 | 23% |
| En términos de Fidelización | 2 | 5% |
| En términos de proyección Ventas | 15 | 38% |
| En términos de tipo Tecnología | 4 | 10% |
| Un rango del 1% al 10% | 2 | 5% |
| Un rango del 11% al 30% | 7 | 18% |
| Total General | 39 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 22 Proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico 20 nos muestra que, la implementación de tecnologías puede mejorar la proyección de ventas al facilitar procesos de cotización más rápidos y precisos, permitir una mayor personalización de las pólizas y mejorar la experiencia del cliente. Una proyección de ventas más sólida puede llevar a un aumento en las primas y beneficios esperados. Adicional, los ahorros operativos pueden influir positivamente en la rentabilidad y la salud financiera de la compañía de seguros. Gestionar el negocio de seguros automotores a través de tecnologías puede influir en la reducción de siniestros, ahorros operativos, fidelización de clientes, proyección de ventas y beneficios a largo plazo.

Pregunta N°21: De opción múltiple

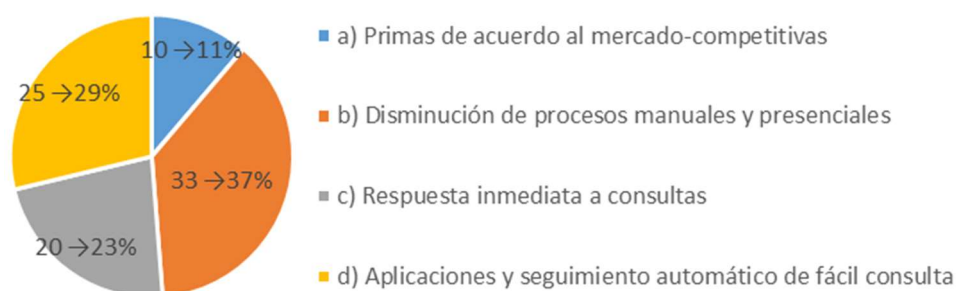
Tabla 30 *Medida que la tecnología en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia*

¿En qué medida los clientes consideran que la utilización de tecnologías en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia del proceso en comparación con métodos tradicionales? Puede seleccionar más de una opción

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| a) Primas de acuerdo al mercado-competitivas | 10 | 11% |
| b) Disminución de procesos manuales y presenciales | 33 | 38% |
| c) Respuesta inmediata a consultas | 20 | 23% |
| d) Aplicaciones y seguimiento automático de fácil consulta | 25 | 29% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 23 *Medida que la tecnología en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 30 nos muestra que, la utilización de tecnologías en la gestión del seguro automotor se espera que disminuya los procesos manuales y presenciales. Esto coincide con la investigación, que busca mejorar la gestión del seguro automotor a través de tecnologías. La disminución de procesos manuales y presenciales es una de las formas en que las tecnologías pueden aumentar la eficiencia del proceso, y la respuesta inmediata a consultas a través de tecnologías puede mejorar la experiencia los clientes salvadoreños.

La automatización, la accesibilidad a información y la agilidad en la atención son aspectos destacados por los encuestados. En un país donde la conveniencia y la calidad en el

servicio son fundamentales, la implementación de tecnologías puede contribuir a una experiencia más satisfactoria para los clientes y a la competitividad de las compañías aseguradoras. Que los clientes que conocen los servicios de las compañías de seguro y utilizan las opciones tecnológicas reconocen la automatización y la reducción de la necesidad de interacción física; que son especialmente valiosas en un país donde la comodidad y la agilidad en los trámites pueden ser factores determinantes en la elección de un servicio. El entorno donde la atención al cliente es un factor clave para la satisfacción, la capacidad de recibir respuestas inmediatas a consultas es apreciada. La tecnología puede proporcionar respuestas y asistencia en tiempo real, mejorando la experiencia del cliente. Por lo que este apoyo en un mercado donde la competencia es relevante, la tecnología puede ayudar a comparar primas y encontrar las ofertas más competitivas.

Estas ventajas le proporcionarán una diferenciación, este término está asociado a la calidad de la que pueda tener la empresa, la cadena de valor, diferenciación y el liderazgo en costo son parte de las estrategias competitivas de acuerdo con Michael Porter, estos aspectos mencionados hacen relación que las empresas deben tener al menos uno de estos atributos. Y si poseen liderazgo en costo y diferenciación, entonces esa empresa está posicionada en el mercado y creando valor económico.

Pregunta N°22

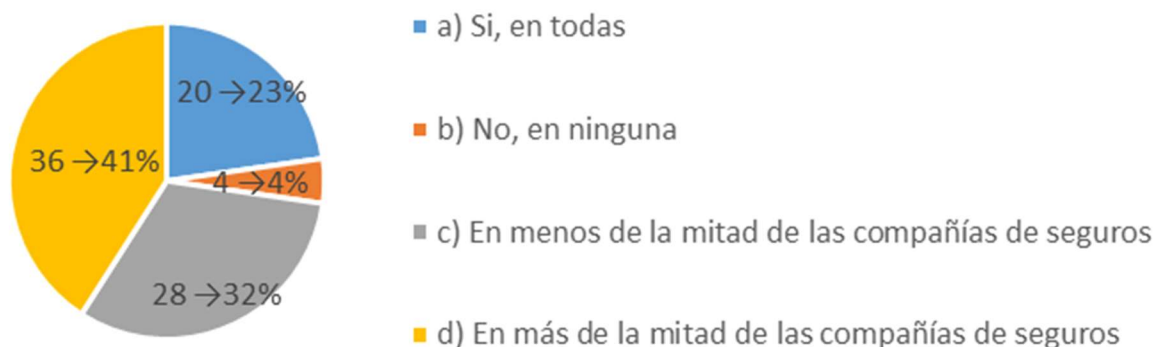
Tabla 31 *Percepción que tecnología ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor*

¿Los clientes perciben que la utilización de tecnologías ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor, reduciendo tiempos de espera y simplificando trámites?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| a) Si, en todas | 20 | 23% |
| b) No, en ninguna | 4 | 5% |
| c) En menos de la mitad de las compañías de seguros | 28 | 32% |
| d) En más de la mitad de las compañías de seguros | 36 | 41% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 24 *Percepción que tecnología ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La tabla 25 nos muestra que, los clientes muestran una variedad de percepciones en relación con cómo la utilización de tecnologías ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor. En términos generales se señala que hay un reconocimiento de que las tecnologías

han tenido un impacto positivo en la reducción de tiempos de espera y la simplificación de trámites en gran parte de las empresas del sector. Pero que también nos sugiere que, si bien hay avances, todavía hay margen para mejorar la adopción y efectividad de tecnologías en algunas aseguradoras. Lo cual es oportunidad de mejora en las tecnologías aun cuando se han tenido un impacto positivo y uniforme en términos de reducción de tiempos de espera y simplificación de trámites en todas las fases del proceso y así poder brindar una experiencia más eficiente a los clientes.

Pregunta N°23

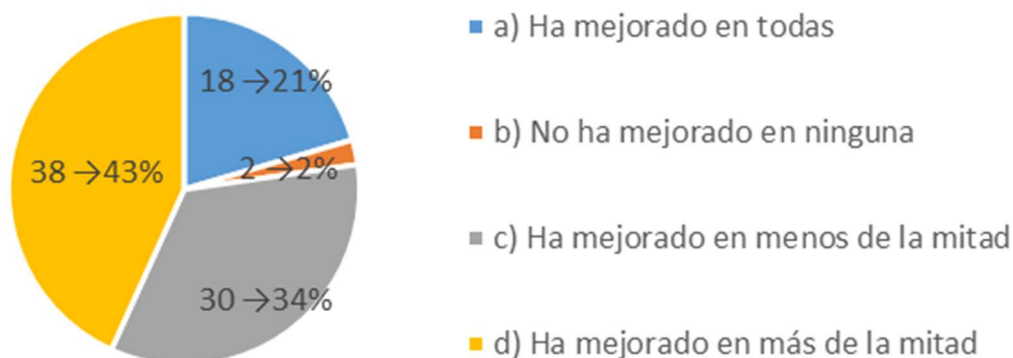
Tabla 32 *Evaluación los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio*

¿Cómo evalúan los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio proporcionado a través de las tecnologías utilizadas en la gestión del seguro automotor, en términos de atención al cliente, claridad de la información y respuesta a consultas y reclamos?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| a) Ha mejorado en todas | 18 | 20% |
| b) No ha mejorado en ninguna | 2 | 2% |
| c) Ha mejorado en menos de la mitad | 30 | 34% |
| d) Ha mejorado en más de la mitad | 38 | 43% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 25 Evaluación los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La gráfica nos muestra que, los clientes en El Salvador evalúan la calidad del servicio proporcionado a través de las tecnologías utilizadas en la gestión del seguro automotor y muestra que una parte importante percibe mejoras sustanciales en al menos algunas áreas de la calidad del servicio. Pero que, aunque hay mejoras, aún existen aspectos donde las tecnologías pueden continuar evolucionando para satisfacer plenamente las expectativas del cliente, lo que podría reflejar desafíos en la implementación o en la adaptación de las tecnologías para satisfacer las necesidades. Los clientes indican que hay margen para optimizar y satisfacer plenamente las expectativas en términos de atención, claridad de la información y respuesta a consultas y reclamos.

Pregunta N°24

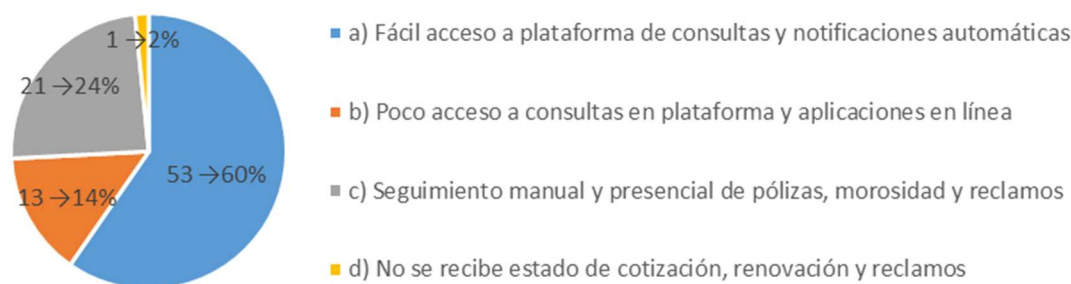
Tabla 33 *Percepción que tecnologías han brindado una mayor transparencia en los procesos*

¿En qué medida los clientes sienten que la utilización de tecnologías ha brindado una mayor transparencia en los procesos de gestión del seguro automotor, en términos de acceso a información, seguimiento de reclamos y comunicación con la aseguradora?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| a) Fácil acceso a plataforma de consultas y notificaciones automáticas | 53 | 60% |
| b) Poco acceso a consultas en plataforma y aplicaciones en línea | 13 | 15% |
| c) Seguimiento manual y presencial de pólizas, morosidad y reclamos | 21 | 24% |
| d) No se recibe estado de cotización, renovación y reclamos | 1 | 2% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 26 *Percepción que tecnologías han brindado una mayor transparencia en los procesos*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

El gráfico nos muestra que, la implementación de tecnologías ha brindado un mayor acceso a información a través de plataformas de consultas y notificaciones automáticas. Esto sugiere que la adopción de tecnologías ha logrado aumentar la transparencia al facilitar el acceso a datos y notificaciones relevantes tales como renovaciones, seguimiento de reclamos y estado de las pólizas. Pero muchos de los encuestados indican que aún experimentan seguimiento manual y presencial de procesos como pólizas, morosidad y reclamos. Esto sugiere que, aunque hay avances en la adopción de tecnologías, todavía hay áreas donde la transparencia podría ser mejorada.

Pregunta N°25

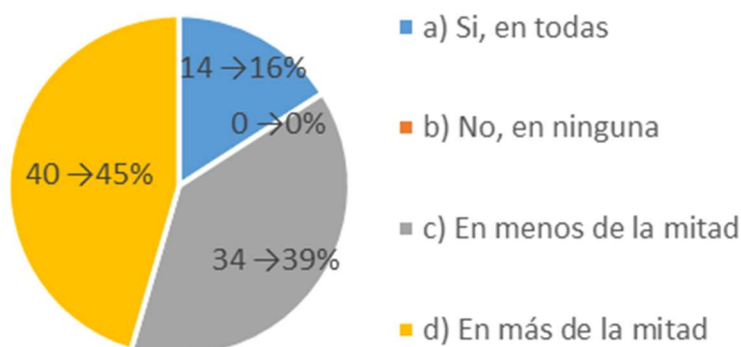
Tabla 34 *Percepción que tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios*

¿En las Compañías de seguros los clientes perciben que la utilización de tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios de seguro automotor, adaptándose mejor a sus necesidades individuales?

| Opción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|-------------|
| a) Si, en todas | 14 | 16% |
| b) No, en ninguna | 0 | 0% |
| c) En menos de la mitad | 34 | 39% |
| d) En más de la mitad | 40 | 45% |
| Total General | 88 | 100% |

Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

Gráfico 27 *Percepción que tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios*



Fuente. Elaboración propia mediante Microsoft Forms y Excel

La gráfica 27 nos muestra que, un 45% los encuestados siente que la implementación de tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios de seguro automotor en más de la mitad de las compañías de seguros. Esto indica que hay una percepción generalizada de que las tecnologías están contribuyendo a la adaptación de servicios a las necesidades

individuales de los clientes. Pero un 39% de los encuestados percibe que la personalización a través de tecnologías es evidente en menos de la mitad de las compañías de seguros. Esto puede sugerir que, aunque se han realizado avances, todavía hay espacio para mejorar la personalización en ciertas empresas del mercado salvadoreño.

En resumen, en el contexto de El Salvador, los clientes perciben en su mayoría que la utilización de tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios de seguro automotor. Aunque hay variaciones en la percepción sobre el grado de personalización alcanzado, en general, la adopción de tecnologías parece estar contribuyendo a una mayor adaptación de los servicios a las necesidades individuales de los clientes en el mercado de seguros automotores en El Salvador.

4.2 Comprobación de Hipótesis

En este apartado se plantean la hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1) con la finalidad de aceptar o rechazar una de ellas, y fundamentar las respuestas a nuestras preguntas de investigación planteadas en el Capítulo 1 de esta investigación.

Primera Hipótesis

H_0 : La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular no contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

Luego de contrastar y comparar todos los datos obtenidos en la investigación, se considera que hay un alto grado de expectativa en cuanto a los beneficios potenciales que las tecnologías pueden aportar a las compañías de seguros en términos de mejora financiera y competitiva.

Una parte significativa de los encuestados anticipa un impacto positivo en las ventas como resultado de la implementación de tecnologías. Esta percepción sugiere que las tecnologías pueden contribuir a atraer a nuevos clientes y retener a los existentes, lo que, a su vez, puede traducirse en un aumento en las primas y los beneficios. En términos de ahorro Operativo, indica que existe una expectativa de reducción de costos operativos como resultado de la implementación de tecnologías. Esto podría tener un efecto directo en la mejora de las condiciones financieras generales de las compañías de seguros al reducir los gastos asociados con la gestión de seguros de automotores.

En base a estos resultados, es posible concluir que la hipótesis nula planteada, que sostenía que "La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular no contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador", es rechazada. Los datos indican que existe una percepción positiva y una expectativa significativa entre los participantes de que la implementación de tecnologías en la gestión del negocio de seguros de automotores puede, de hecho, contribuir a la generación de valor, ahorro de costos operativos, mejora en la percepción del servicio al cliente y ventajas competitivas para las compañías de seguros en El Salvador.

Segunda Hipótesis

H1: La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular si contribuye en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción de servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

Los resultados de la consulta sobre cómo los clientes consideran que la utilización de tecnologías ha mejorado la eficiencia del proceso en comparación con métodos tradicionales demuestran que un alto porcentaje de los encuestados reconoce los beneficios de la implementación de tecnologías. El 38% de los participantes indicó que ha habido una disminución de procesos manuales y presenciales, lo que sugiere una mejora en la eficiencia al reducir la necesidad de interacciones en persona y trámites físicos. Además, el 29% mencionó que las aplicaciones y el seguimiento automático de fácil consulta han contribuido a la eficiencia del proceso, lo que indica una adopción positiva de las tecnologías para facilitar la comunicación y el acceso a la información. Estos resultados respaldan la idea de que la utilización de tecnologías está mejorando la percepción del servicio al cliente y generando valor al agilizar los procesos.

En cuanto a los posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento esperados mediante la implementación de tecnologías, el 50% de los encuestados mencionó "Ahorro en Procesos Operativos". Esto sugiere que existe una percepción sólida de que las tecnologías pueden conducir a ahorros significativos en términos de eficiencia operativa y reducción de tiempos en comparación con los métodos tradicionales.

Además, el 34% de los participantes mencionó "Ahorro en Personal", lo que refuerza la idea de que la adopción de tecnologías puede llevar a una optimización de los recursos humanos al automatizar tareas y reducir la necesidad de intervención manual en ciertos procesos.

En base a estos resultados, podemos concluir que la hipótesis alternativa es respaldada por los datos recopilados, por lo que se da por aceptada. La utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores de uso particular contribuye de manera

significativa en la generación de valor, ahorro de costos operativos, mejora en la percepción del servicio al cliente y ventajas competitivas en las compañías de seguros en El Salvador.

4.3. Cumplimiento de Objetivos

Los objetivos de investigación son las guías del estudio, señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad. (Hernández Sampieri, et al, 2014). En tal sentido, señalaron el camino para llevar a cabo la presente investigación.

En el transcurso de esta investigación para determinar si el objetivo general se cumple, se llevaron a cabo una serie de análisis y recopilación de datos que permitieron evaluar exhaustivamente los procesos planteados. En primer lugar, en relación a identificar las formas de operar y los ámbitos de aplicación de las tecnologías en la gestión de seguros de vehículos, los resultados revelaron que las compañías de seguros en El Salvador están implementando sistemas tecnológicos en diversos aspectos de su gestión, incluyendo la evaluación de riesgos, la suscripción de pólizas, la gestión de siniestros y la atención al cliente. Esto demostró que las tecnologías están siendo ampliamente utilizadas para optimizar procesos y mejorar la eficiencia operativa en el sector de seguros de automotores.

En el segundo objetivo de describir la situación tecnológica en las compañías de seguros de El Salvador, los datos recopilados proporcionaron una visión detallada de las infraestructuras tecnológicas existentes en estas empresas. Se identificaron las principales herramientas y sistemas utilizados, así como las inversiones en tecnología que se están realizando. Esto permitió tener una imagen precisa de la capacidad tecnológica actual en el sector.

Asimismo, el tercer objetivo que consistía en examinar la incidencia en los indicadores financieros y contables actuales, se abordó mediante un análisis de datos relacionados a estos en

las compañías de seguros. Se compararon los resultados con la implementación de tecnologías y se observó una correlación positiva entre la adopción de tecnología y mejoras en indicadores clave, como la rentabilidad y la eficiencia de costos.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo de evaluar el nivel de satisfacción y opinión de los diversos actores en el sector de seguros de vehículos, se llevaron a cabo encuestas y entrevistas con clientes, profesionales del seguro y otros stakeholders relevantes. Los resultados demostraron que, en general, la introducción de tecnologías había mejorado la experiencia del cliente y había aumentado la confianza en el sector de seguros de automotores.

Estos objetivos examinan la incidencia en los indicadores financieros y contables actuales y el impacto de los cambios propuestos con la tecnología en la gestión de ciclo completo del seguro para vehículo; que colabora con la maximización de generación de valor en el mediano y largo plazo.

De conformidad a los objetivos planteados, se establecieron las preguntas de investigación e hipótesis a demostrar mediante el estudio y recolección de datos provenientes del proyecto de investigación, que describe la importancia de la generación de valor económico para obtener crecimiento y maximización de utilidades de las empresas objeto de estudio obteniendo como resultado que la mayor parte de los encuestados opina que es importante la evaluación de diferentes variables que se consideran sensibles para el planteamiento de los escenarios.

4.4 Oportunidad de investigaciones futuras

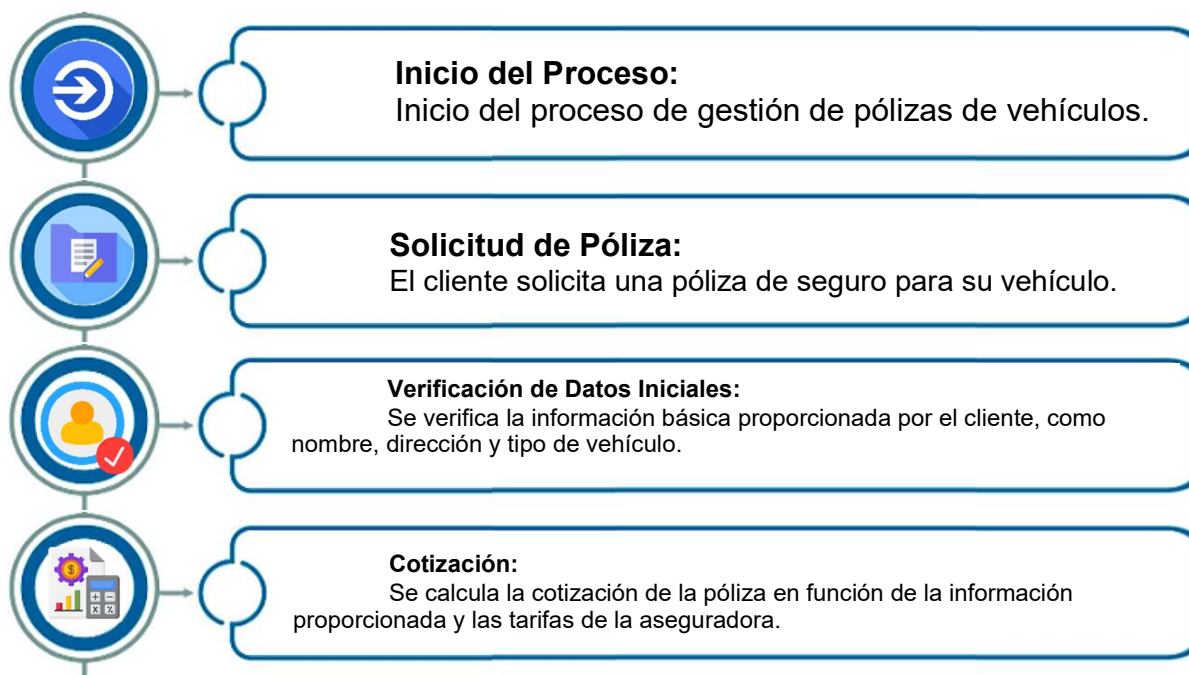
La tecnología es cambiante de forma constante, mientras que las exigencias de los clientes son tan variadas, por lo que se tiene la oportunidad de llevar a cabo otras aplicaciones y métricas a través de casos prácticos y ejercicios relacionados con la investigación, las que

contribuirán de forma positiva a otras investigaciones relacionadas con la generación de valor para las compañías de seguros. En el marco empresarial, los constantes desafíos externos e internos con los que se enfrentan los directivos, profesionales e intermediarios en el que hacer institucional, parecen no tener fin, lo que obliga a profesionales y tomadores de decisión en el campo de la administración, finanzas, marketing y ventas, la búsqueda de mecanismos, modelos o alternativas de gestión que favorezcan el actuar económico de las organizaciones en el mediano y largo plazo.

REVISIÓN DE TECNOLOGÍAS UTILIZADAS POR 4 COMPAÑÍAS DE SEGUROS

En el proceso general desde la cotización hasta la renovación podemos observar cada etapa y que conlleva, se muestra en la tabla 35 el Flujo normal de una póliza de automóvil.

Tabla 35 *Flujo de Póliza de Automóvil*

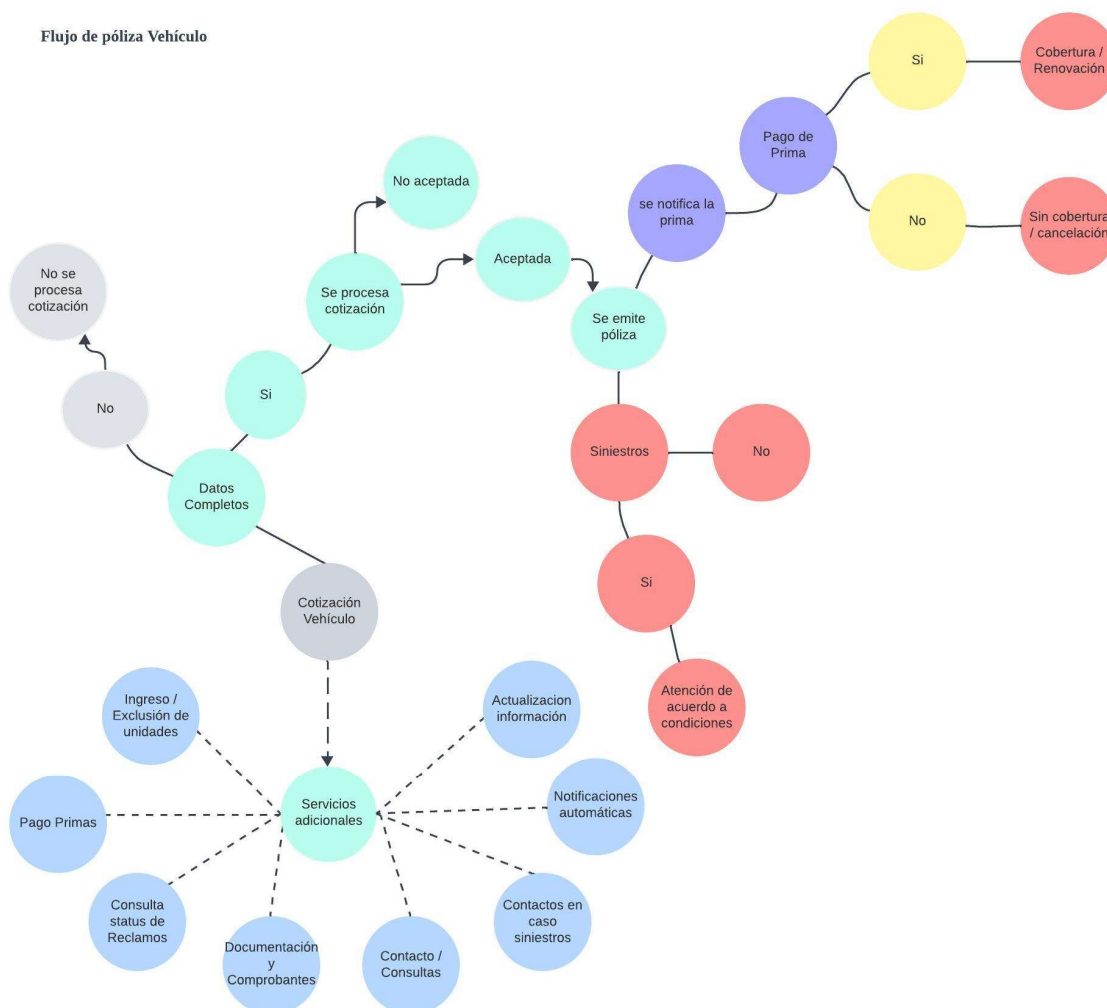




Fuente: Elaboración propia con procesos de póliza de automóvil

Y con la investigación realizada podemos añadir los servicios adicionales que necesita el cliente y crean valor al producto que la compañía ofrece, en el gráfico 28 se ha incorporado la sección.

Gráfico 28 Flujo de póliza de automóvil y servicios adicionales



Fuente: Elaboración propia con procesos de póliza de automóvil

De acuerdo al Diccionario de Negocios se define como Servicios Adicionales a “los servicios prestados en exceso de los requeridos o designados en un contrato. Estos se ofrecen junto con un producto o servicio principal. Estos servicios están diseñados para agregar valor a la

oferta principal y mejorar la satisfacción del cliente”. Entre los que se han determinado para los seguros de vehículos, tenemos:

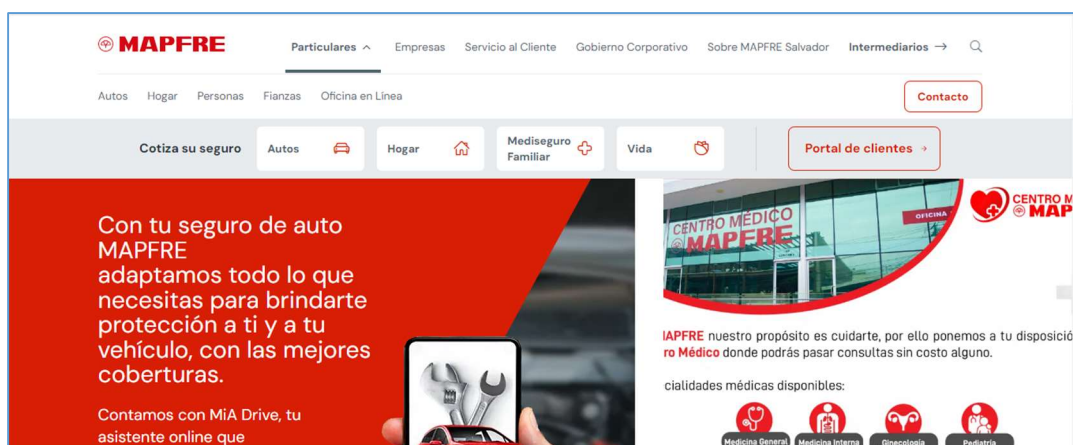
- Actualización de Información: Capacidad de ingresar, modificar o eliminar información general del cliente.
- Notificaciones automáticas: Disponer de alertas automáticas de marketing, productos o notificaciones de forma inmediata, ya sea por medio de aplicación informática para dispositivos móviles o mensajería telefónica.
- Contacto en caso de siniestro: Poner a disposición y de fácil ubicación contacto telefónico, de redes sociales, correo; para notificar siniestro.
- Contactos / Consultas: Colocar direcciones, teléfonos, correos para consultas generales de las pólizas como ejemplo de términos, tipo de cobertura.
- Documentación y Comprobantes: Poder acceder a actualizar y descargar comprobantes del pago de primas.
- Consultas status de reclamos: Tener disponible acceso a herramienta de seguimiento del estado del reclamo y procesos de reparación o pago.
- Pago de Primas: Opción en línea para el pago de las primas, de fácil acceso y procesamiento.
- Ingreso / Exclusión de unidades: Capacidad de reportar e ingresar nuevas unidades, excluir y cancelar la póliza.

De lo anterior procederemos a revisar las opciones de ofrecen las 4 compañías de seguros.

Aseguradora Agrícola Comercial, S.A.



MAPFRE Seguros El Salvador, S.A.



Seguros Atlántida, S.A.



Seguros Fedecrédito, S.A.



Al revisar estas plataformas a simple vista se encuentra que:

Tabla 35 *Revisión de plataformas de compañías de seguros*

| Servicio | ACSA | MAPFRE | Atlántida | Fedecrédito |
|------------------------------|-------------|---------------|------------------|--------------------|
| Cotización en Línea | X | X | X | X |
| Contacto Emergencias | X | X | X | X |
| Contacto consultas generales | X | | | X |
| Consulta estado reclamos | X | | | |
| Actualización información | | | | |
| Marketing de APP | | | | X |
| Pago de Prima en Línea | X | Crear usuario | | X |
| Comprobantes de Pago | X | | | |
| Ingreso / Exclusión unidades | | | | |

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a revisión de plataformas de aseguradoras

En las plataformas en línea:

- Falta indicación de acceso a recursos en línea.
- No se realiza promoción de la APP de cada compañía de seguros.
- En una plataforma para el pago de prima se requiere crear usuario.
- En las plataformas no se dispone de acceso para actualizar información general.
- No se indica si se tiene opción de descarga de comprobantes.
- No se dispone de alternativa para ingreso o exclusión de unidades.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las empresas del sector seguros tienen el reto de implementar en sus objetivos estratégicos, la aplicación de herramientas de gestión que contribuyan a la búsqueda de la excelencia, de manera que obtengan un desempeño superior a las que no la tienen, esta condición, posibilita y potencia la creación de valor económico en el mediano y largo plazo. La adopción de tecnologías abre el camino a este reto, ya que formula en sí mismo, los indicadores y acciones comerciales y gerenciales que permite el seguimiento y logro de los objetivos estratégicos de las empresas.

De la investigación parten las siguientes conclusiones:

- **Necesidad de Actualización Tecnológica:** La mayoría de los encuestados considera que las tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros no están actualizadas de acuerdo a las necesidades del mercado salvadoreño. Esto refleja una oportunidad para mejorar y adaptar las soluciones tecnológicas a las demandas actuales.
- **Demanda de Nuevas Aplicaciones:** Los participantes creen que se necesitan nuevas aplicaciones tecnológicas en las compañías de seguros, lo que sugiere una disposición a adoptar herramientas más avanzadas para la gestión de seguros de automotores.
- **Reducción de Costos Operativos:** Existe un consenso en que las tecnologías de automatización y digitalización pueden reducir los costos operativos, principalmente al disminuir procesos en emisión de pólizas, reclamos y cobros.
- **Impacto de Análisis de Datos y Aprendizaje Automático:** Los encuestados ven un impacto significativo de las tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático en la determinación de riesgos y en la eficiencia de la suscripción de seguros.

- **Mejora de la Experiencia del Cliente:** Se identifica que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente a través de atención 24/7, notificaciones de estado de póliza, respuesta rápida a cotizaciones y presentación de información en línea.
- **Ventajas Competitivas:** Las ventajas competitivas percibidas por las compañías aseguradoras al utilizar tecnologías incluyen agilización de procesos, disminución de costos, mejor servicio, fidelización y acceso a nuevos mercados.
- **Papel de la Comunicación y Colaboración:** Las tecnologías de comunicación y colaboración se consideran fundamentales para la gestión eficiente de la relación con clientes y socios comerciales, especialmente en la suscripción y obtención de datos históricos.
- **Visibilidad y Control de Datos:** Se espera que las tecnologías proporcionen a las compañías aseguradoras mayor visibilidad y control sobre los datos y procesos en la gestión del seguro automotor, a través de agilización, control de rendimiento, desarrollo de soluciones y reportes.
- **Características Clave de la Tecnología:** Las características clave que se esperan de las tecnologías para agilizar y simplificar el proceso de cotización incluyen la integralidad de áreas, eficiencia, seguridad y amigabilidad.
- **Integraciones Tecnológicas Necesarias:** Las integraciones tecnológicas necesarias para automatizar y mejorar la precisión de la cotización del seguro automotor incluyen facilidad de suscripción, estadísticas para políticas de suscripción y facilidad de inspección.
- **Gestión y Verificación de Datos para Contratación:** Se considera que la tecnología puede facilitar la gestión y verificación de datos necesarios para la contratación del

seguro automotor a través del reconocimiento de documentos y fotografías, integración con otras compañías y acceso a historiales.

- **Liquidación de Reclamos:** Las herramientas tecnológicas consideradas útiles para acelerar el proceso de liquidación de reclamos incluyen inspección virtual, integración tecnológica y portal de reclamos.
- **Renovación Automática de Pólizas:** Las tecnologías pueden facilitar la renovación automática de pólizas a través de la recolección y análisis de parámetros de renovación, notificación de cambios en coberturas y manteniendo ofertas de renovación.
- **Impacto de Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático:** Las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático se esperan que mejoren la eficiencia y precisión en la gestión integral del seguro automotor.
- **Mejora de la Eficiencia Operativa:** La implementación de tecnologías en el ramo de automotores se espera que mejore la eficiencia operativa a través de la disminución de tiempos de respuesta, emisión inmediata de pólizas y atención rápida en siniestros.
- **Impacto Financiero:** La adopción de tecnologías se percibe como una inversión que puede generar ahorros en términos de procesamiento manual, mejorar la retención de clientes y aumentar los ingresos.
- **Mejora de la Eficiencia:** Los clientes consideran que la utilización de tecnologías ha mejorado la eficiencia del proceso en términos de reducción de procesos manuales, respuesta inmediata a consultas y seguimiento automático.
- **Percepción Positiva del Servicio:** Los clientes perciben una mejora en la calidad del servicio proporcionado a través de tecnologías en términos de atención al cliente, claridad de información y respuesta a consultas y reclamos.

- **Mayor Transparencia:** Los clientes sienten que la utilización de tecnologías ha brindado una mayor transparencia en los procesos de gestión, facilitando el acceso a información y la comunicación con la aseguradora.
- **Personalización de Productos y Servicios:** Los clientes perciben que la utilización de tecnologías ha facilitado la personalización de productos y servicios de seguro automotor según sus necesidades individuales.

En resumen, los resultados de la investigación respaldan de manera sólida la hipótesis alternativa planteada, indicando que la utilización de tecnologías en la gestión del negocio de seguro de automotores en El Salvador contribuye de manera significativa en la generación de valor, ahorro de costos operativos, percepción positiva del servicio al cliente y ventajas competitivas para las compañías de seguros en ese país.

Y, finalmente, es preciso mencionar que, los objetivos estratégicos por si solos no presentan utilidad alguna, es imperativo que los tomadores de decisiones incluyan como parte de su estrategia corporativa, la participación y compromiso de todos los niveles organizativos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la organización; aprovechando las herramientas disponibles e implementando nuevas tecnologías.

5.2 Recomendaciones

Basado en los resultados proporcionados en las preguntas y opciones mencionadas por los usuarios propios y terceros, así como en las frecuencias y porcentajes asociados a cada opción, se pueden realizar las siguientes recomendaciones que la Alta Gerencia deben considerar para la inclusión de elementos que crean valor económico no solamente para el accionista, sino también para los clientes y empleados de la empresa.

Considerar que el servicio de seguros de automotores en El Salvador al no ser obligatorio se tiene que tener herramientas que faciliten la gestión y así tratar de evitar la salida de clientes, no renovaciones, perder oportunidades de clientes nuevos y disminuir el no pago de primas. Por lo que se recomienda:

- **Actualización de Tecnologías y Nuevas Aplicaciones Tecnológicas:** Dado que un porcentaje significativo de los encuestados considera que las tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros no están actualizadas acorde a las necesidades del mercado salvadoreño, se recomienda a las compañías de seguros realizar una evaluación constante de las tecnologías que utilizan y considerar la implementación de soluciones más actualizadas que se adapten a las demandas del mercado local.

También consideran que se necesitan nuevas aplicaciones de tecnologías en las compañías de seguros. Por lo tanto, se sugiere a las aseguradoras invertir en la investigación y desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas que puedan mejorar los procesos operativos, la interacción con los clientes y la competitividad en el mercado.

- **Automatización y Digitalización junto a Análisis de Datos y Aprendizaje Automático:** Dado que hay un alto porcentaje que ve beneficios en la automatización y digitalización de procesos, se recomienda a las compañías de seguros implementar tecnologías que permitan omitir la necesidad presencial del cliente en la cotización e inspección, disminuir procesos operativos en la emisión de pólizas, reclamos y cobros, así como en la notificación y emisión de renovación de pólizas.

Por el impacto que se espera en la mejora de precios de oferta, en la determinación de riesgos y en la eficiencia en la suscripción del negocio, se sugiere a las

aseguradoras invertir en tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático para mejorar la evaluación de riesgos y la fijación de primas.

- **Mejora de Experiencia del Cliente y Ventajas Competitivas:** Dado que las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente, se recomienda enfocarse en ofrecer atención 24/7 para consultas de coberturas y siniestros, notificaciones de estado de póliza y primas, respuesta inmediata a cotizaciones y presentación de información en línea para brindar un servicio más eficiente y conveniente.

Mientras que, las ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener al utilizar tecnologías avanzadas en la gestión del seguro automotor incluyen la agilización de procesos, la disminución de costos, la fidelización, mayores ventas, mejor servicio, nuevos mercados y productos novedosos. Se recomienda aprovechar estas ventajas para diferenciarse en el mercado.

- **Comunicación y Colaboración que tiene que ir de la mano de Mayor Visibilidad y Control:** Dado que las tecnologías de comunicación y colaboración pueden facilitar la relación con los clientes y los socios comerciales, se sugiere utilizarlas para facilitar la suscripción y el intercambio de información histórica, el seguimiento de cotizaciones y ventas por agente, y la emisión inmediata de pólizas iniciales.

Para proporcionar una mayor visibilidad y control sobre los datos y procesos en la gestión del seguro automotor, se recomienda desarrollar soluciones tecnológicas que permitan la agilización, el control de rendimiento, el acceso a información en línea y la generación de reportes.

- **Proceso de Cotización Simplificado con Integraciones Tecnológicas:** Las características clave que la tecnología debe tener para agilizar y simplificar el proceso de

cotización del seguro automotor incluyen la conexión integral de áreas, tecnología amigable y eficiente, y opciones completas de cobertura. Se sugiere desarrollar soluciones que incorporen estas características.

Las integraciones tecnológicas necesarias para la cotización automatizada y precisa del seguro automotor incluyen aplicaciones eficientes, facilidad de suscripción y estadísticas para políticas de suscripción. Se recomienda implementar estas integraciones para optimizar el proceso de cotización.

- **Gestión y Verificación de Datos:** Para mejorar la gestión y verificación de los datos necesarios para la contratación del seguro, se sugiere implementar tecnologías de reconocimiento de documentos y fotografías de vehículos, integración con otras compañías de seguros para acceder a información del cliente, y mantener un historial de primas y siniestros del cliente y agente.
- **Liquidación de Reclamos:** Para acelerar el proceso de liquidación de reclamos y garantizar una compensación justa y oportuna, se recomienda facilitar presupuestos, implementar inspección virtual, integración tecnológica, y establecer un portal de reclamos.
- **Renovación Automática de Pólizas:** Para facilitar la renovación automática de pólizas y la gestión de cambios de cobertura, se sugiere registrar y analizar parámetros de renovación, notificar cambios en coberturas y mantener notificaciones de ofertas de renovación.
- **Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático:** Para mejorar la eficiencia y precisión en la gestión integral del seguro automotor, se recomienda invertir en

tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático que permitan el análisis de datos, la disminución de operaciones manuales y la respuesta ágil.

- **Eficiencia Operativa y Costos Asociados e Impacto Financiero:** La implementación de tecnologías en el ramo de automotores se espera que mejore la eficiencia operativa a través de la disminución de tiempos de respuesta, emisión inmediata de pólizas y renovaciones, aplicaciones inmediatas de primas y comisiones, y atención rápida en siniestros y su liquidación.

Los costos asociados a la implementación de tecnologías incluyen el desarrollo de aplicaciones de terceros, acceso a bases de datos de compañías, capacitación de usuarios y seguimiento a consultas. Se recomienda considerar estas inversiones como una forma de mejorar la eficiencia y competitividad a largo plazo.

- **Reducción de Procesamiento Manual que aportara también Ahorros en Recursos Humanos y Tiempo:** Para reducir los costos relacionados con el procesamiento manual de trámites y documentación en el seguro automotor, se sugiere la integración de cotización y emisión de pólizas, ingreso de reclamos y seguimiento automático de estados, y la automatización de primas, comisiones y estados de cuenta.

De las recomendaciones anteriores podemos proponer diversas estrategias y soluciones tecnológicas que busquen mejorar la gestión de seguros en el sector de automotores en El Salvador. Aquí hay algunas posibles propuestas que podrían considerarse:

1. **Desarrollo de una Plataforma Integral de Gestión:** Crear una plataforma en línea que integre todas las fases del proceso de seguros de automotores, desde la cotización hasta el reclamo. Esta plataforma podría ser utilizada por las aseguradoras, agentes y clientes para

simplificar la administración de pólizas, permitir cotizaciones en tiempo real, agilizar los procesos de reclamación y ofrecer un seguimiento en línea de los casos.

En el mundo de los seguros de automotores, la gestión eficiente de todo el ciclo de vida de una póliza es esencial para las aseguradoras, agentes y clientes. Con el objetivo de simplificar y agilizar este proceso. Esta plataforma tiene que estar diseñada para integrar todas las fases del proceso de seguros de automotores, desde la cotización inicial hasta el procesamiento de reclamos.

Características Clave:

- **Cotización en Tiempo Real:** La plataforma permitiría a los agentes y a los clientes obtener cotizaciones en tiempo real, lo que facilitaría la comparación de precios y la toma de decisiones informadas sobre la cobertura.
- **Administración de Pólizas:** Las aseguradoras podrían utilizar la plataforma para administrar todas las pólizas de manera centralizada. Esto incluiría la emisión de nuevas pólizas, la renovación automática y la modificación de coberturas.
- **Procesos de Reclamación Simplificados:** Los clientes podrían presentar reclamos en línea a través de la plataforma, proporcionando detalles sobre el incidente y cargando documentación relevante. Esto aceleraría el proceso de reclamación y mejoraría la satisfacción del cliente.
- **Seguimiento en Línea:** Tanto los agentes como los clientes tendrían acceso a un seguimiento en línea de sus casos, lo que les permitiría verificar el estado de sus reclamos o pólizas en cualquier momento.

- **Automatización de Tareas:** La plataforma integraría la automatización de tareas, como la generación de documentos de póliza, el cálculo de primas y la validación de información, lo que reduciría errores y tiempos de procesamiento.
- **Seguridad de Datos:** Se implementarían medidas de seguridad sólidas para proteger la información confidencial de los clientes y cumplir con las regulaciones de privacidad de datos.

Beneficios Potenciales:

- Mayor eficiencia operativa para las aseguradoras al automatizar tareas manuales.
- Experiencia del cliente mejorada con cotizaciones rápidas y procesos de reclamación simplificados.
- Mayor retención de clientes debido a la transparencia y la facilidad de uso de la plataforma.
- Agilización de procesos para los agentes, lo que les permite brindar un mejor servicio.
- Posibilidad de ofrecer precios más competitivos en el mercado de seguros de automotores.

2. **Aplicación Móvil para Clientes:** Desarrollar una aplicación móvil que permita a los clientes acceder a sus pólizas, realizar pagos, presentar reclamos y recibir notificaciones importantes. Además, podría incluir funciones como alertas de mantenimiento de vehículos y asistencia en carretera, fechas de pago y estado de la póliza.

Como por ejemplo una de las aplicaciones que puede utilizarse es Chatbot. Es un programa de software diseñado para mantener una conversación con usuarios a través de texto o voz. Los chatbots están programados para comprender preguntas, proporcionar respuestas,

realizar tareas específicas o dirigir a los usuarios hacia la información que están buscando. Estos sistemas se utilizan comúnmente en aplicaciones de servicio al cliente, asistencia técnica, ventas en línea, soporte técnico y diversas otras áreas.

Los chatbots se utilizan en una variedad de aplicaciones, como brindar soporte en sitios web, ayudar a los clientes a realizar compras en línea, proporcionar información en tiempo real, programar citas, responder a preguntas frecuentes y mucho más. También se utilizan en redes sociales, aplicaciones de mensajería y servicios de asistencia virtual para empresas.

3. Uso de IoT para la Prevención de Riesgos: Implementar sensores y dispositivos de Internet de las Cosas (IoT) en los vehículos asegurados para recopilar datos en tiempo real sobre el comportamiento de conducción, el estado del vehículo y otros factores relevantes. Esto podría permitir a las aseguradoras personalizar las tarifas en función del riesgo real y brindar incentivos a los conductores para adoptar hábitos de conducción seguros. seguros de automóviles ha implementado una innovadora solución de Internet de las Cosas (IoT) para mejorar la prevención de riesgos. Han instalado sensores y dispositivos IoT en los vehículos asegurados de sus clientes. Estos dispositivos recopilan una variedad de datos en tiempo real, como la velocidad de conducción, los patrones de frenado, la ubicación del vehículo y el estado mecánico.

Con esta información, la aseguradora puede evaluar de manera más precisa el riesgo asociado a cada conductor. Por ejemplo, los conductores que siguen hábitos de conducción seguros, como respetar los límites de velocidad y evitar frenadas bruscas, pueden recibir tarifas de seguro más bajas. Además, la aseguradora puede utilizar estos datos para ofrecer retroalimentación a los conductores y ayudarlos a mejorar su seguridad en la carretera.

En última instancia, esta implementación de IoT permite una mayor personalización de las tarifas de seguro y crea un incentivo real para que los conductores adopten prácticas de conducción más seguras, lo que beneficia tanto a los asegurados como a la compañía de seguros en términos de reducción de riesgos y costos.

4. **Automatización de Procesos de Reclamo:** Utilizar la automatización y la inteligencia artificial para agilizar los procesos de reclamo. Los clientes podrían enviar fotos y detalles sobre los daños a través de una aplicación, y la tecnología podría evaluar automáticamente el alcance de los daños y acelerar el proceso de liquidación.

Se tiene que disponer de una herramienta que permita que un cliente de una compañía de seguros de automóviles y, desafortunadamente, has tenido un accidente. En lugar de pasar por el proceso tradicional de presentación de reclamos, que a veces puede ser engorroso y llevar mucho tiempo, la aseguradora ha implementado una solución de automatización de procesos de reclamo impulsada por inteligencia artificial.

Todo lo que se necesita hacer es abrir la aplicación móvil de la compañía, tomar fotos de los daños en el vehículo y proporcionar algunos detalles básicos sobre el incidente. La tecnología de inteligencia artificial de la aplicación analiza automáticamente las imágenes y los datos proporcionados. En cuestión de minutos, se recibe una notificación que confirma el alcance de los daños y el monto que la aseguradora indemnizará.

Este proceso simplificado y acelerado no solo ahorra tiempo y esfuerzo, sino que también agiliza la liquidación del reclamo. Es un ejemplo de cómo la tecnología puede hacer que la experiencia de presentar un reclamo de seguro sea mucho más conveniente y eficiente para los clientes.

5. **Análisis de Datos y Predicción de Tendencias:** Implementar herramientas de análisis de datos para identificar patrones de siniestralidad, comportamientos de los clientes y tendencias en el mercado. Esto permitiría a las aseguradoras tomar decisiones más informadas y ajustar sus estrategias comerciales.

Por ejemplo, el Analista de Producto en una compañía de seguros de automóviles, que está buscando formas de mejorar la rentabilidad y la competitividad de la empresa. Decide implementar herramientas de análisis de datos avanzadas.

Estas herramientas recopilan y analizan una gran cantidad de datos, como registros de siniestros pasados, comportamiento de los clientes, condiciones climáticas y más. Después de un tiempo de recopilación y análisis de información, comienza a notar patrones interesantes. Entre algunos, descubre que ciertas áreas geográficas tienen tasas de accidentes más altas en ciertas temporadas del año.

Con esta información, se puede ajustar tus tarifas de manera más precisa según la ubicación y la temporada, lo que te permite ofrecer precios más competitivos a tus clientes. Además, al comprender mejor el comportamiento de tus clientes, puede diseñar programas de fidelización personalizados que satisfagan necesidades específicas.

En última instancia, el análisis de datos y la predicción de tendencias permiten tomar decisiones más informadas y estratégicas para mejorar la rentabilidad y el éxito de las pólizas de seguros de automóviles.

6. **Capacitación y Soporte Tecnológico:** Ofrecer capacitación a las compañías de seguros y al personal sobre cómo utilizar eficazmente las nuevas tecnologías implementadas.

Además, proporcionar un soporte técnico continuo para resolver cualquier problema o duda que surja en la implementación y uso de las soluciones tecnológicas.

La compañía de seguros adquiere o desarrolla soluciones tecnológicas avanzadas para seguros de automóviles. Para garantizar que los clientes aprovechen al máximo estas soluciones, decide ofrecer capacitación y soporte tecnológico integral.

Organiza talleres de capacitación personalizados para el personal de las compañías de seguros, que abordan temas como la configuración de la plataforma, la interpretación de los datos recopilados y la optimización de los procesos de reclamación utilizando la tecnología. Los talleres se llevan a cabo tanto en persona como en línea, para adaptarse a las necesidades de tus clientes.

Además, se establece un servicio de soporte técnico disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para resolver cualquier problema técnico o duda que puedan tener los clientes durante la implementación y el uso continuo de soluciones. Esto garantiza que los clientes se sientan respaldados y puedan aprovechar al máximo las ventajas de la tecnología, lo que a su vez fortalece la relación entre sus clientes y la compañía de seguros.

7. **Colaboración con Proveedores de Tecnología:** Establecer alianzas con empresas de tecnología y startups especializadas en seguros para desarrollar soluciones personalizadas que aborden las necesidades específicas del mercado salvadoreño.

Por ejemplo, la compañía se asocia con una startup local que se especializa en el desarrollo de aplicaciones móviles para seguros. Trabajan estrechamente con ellos para crear una aplicación móvil innovadora que se adapte a las preferencias y comportamientos de los conductores salvadoreños. Esta aplicación no solo permite a los clientes acceder a sus pólizas y

realizar pagos, sino que también incluye características específicas, como alertas de riesgo para condiciones climáticas adversas que son comunes en nuestra región.

Además, colabora con una empresa de tecnología que se especializa en análisis de datos y aprendizaje automático. Juntos, desarrollan un sistema de análisis de datos personalizado que evalúa los patrones de siniestralidad en nuestras carreteras locales. Esto nos ayuda a ajustar nuestras tarifas de manera más precisa y a identificar áreas de alto riesgo.

Otra alianza estratégica que puede establecerse es con una empresa de IoT que se enfoca en la seguridad vehicular. Implementando dispositivos de seguimiento y seguridad en los vehículos asegurados, lo que nos permite recopilar datos en tiempo real sobre el comportamiento de conducción y el estado del vehículo. Esto no solo mejora la precisión en la evaluación de riesgos, sino que también permite ofrecer descuentos a los conductores que adoptan prácticas de conducción seguras.

En resumen, la colaboración con proveedores de tecnología y startups permite crear soluciones tecnológicas altamente adaptadas a las necesidades y características del mercado salvadoreño de seguros de automotores. Estas alianzas estratégicas son fundamentales para impulsar la innovación y la mejora continua en nuestra industria y brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Cada una de estas acciones podría ser implementada individualmente o en conjunto, dependiendo de las necesidades y recursos disponibles en el mercado de seguros de automotores en El Salvador. La clave es adaptar las soluciones a las características del mercado y asegurarse de que los beneficios tecnológicos se traduzcan en una mejora significativa en la gestión y experiencia del cliente en la industria de seguros de automotores.

Se plantearon recomendaciones sobre automatización de procesos, análisis de datos e inteligencia artificial, gestión de reclamos, capacitación a usuarios, entre otros; que convergen en la necesidad de una transformación tecnológica del negocio. Bajo esta óptica a continuación, se presenta la Propuesta para la Gestión del Negocio de Seguro a Través de Tecnologías para el ramo de Automotores en El Salvador, que permitiría materializar los beneficios de la implementación de tecnología en esta industria:

Metodología de Implementación:

1. Análisis de Situación Actual:

- Evaluación exhaustiva de las tecnologías actuales en la industria de seguros automotores en El Salvador.
- Recopilación de opiniones de clientes, intermediarios y usuarios internos mediante instrumentos confidenciales para identificar áreas de mejora.

2. Investigación y Desarrollo:

- Investigación detallada sobre tecnologías emergentes y mejores prácticas en la gestión de seguros automotrices.
- Desarrollo de un plan de implementación gradual en todas las áreas de servicio y apoyo basado en las necesidades identificadas.

3. Implementación Gradual:

- Introducción progresiva de tecnologías, garantizando una integración fluida con los sistemas existentes.

- Capacitación continua para empleados, asegurando la adopción efectiva de las nuevas herramientas.

4. Evaluación y Mejora Continua:

- Establecimiento de métricas clave para evaluar el rendimiento de las tecnologías implementadas.
- Revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia según las demandas cambiantes del mercado.

Solución Propuesta: Plataforma Digital Unificada

- Módulo de Cotización y Suscripción
 - Cotizador online con tarifación automatizada.
 - Integración con sistemas de inspección virtual de vehículos.
 - Validación instantánea de información del cliente, disponiendo de resguardo para que en futuras consultas no sea necesario volver a llenar la información.
 - Emisión digital de pólizas optimizando tiempos de respuesta.
- Módulo de Administración de Pólizas
 - Consulta online de coberturas, deducibles y beneficios.
 - Notificaciones automatizadas de fechas de pago y morosidad de póliza.
 - Descarga digital de recibos y comprobantes.
- Módulo de Gestión de Siniestros
 - Portal para declaración de siniestros con reconocimiento de documentos.
 - Seguimiento en línea del proceso de reclamación.

- Liquidación automatizada apoyada en Inteligencia Artificial y reglas de negocio.
- Módulo de Renovaciones
 - Ofertas personalizadas de renovación.
 - Emisión automática de renovación antes de vencimiento de vigencia actual en periodo o mes de conveniencia para entrega al cliente.
 - Actualización digital de pólizas ante cambios.

Beneficios

- Reducción de costos operativos por automatización de procesos.
- Mejora de eficiencia en tiempos de atención y respuesta.
- Mayor transparencia y facilidad de acceso a la información.
- Productos personalizados a las necesidades de los clientes.
- Fidelización y retención de clientes.
- Decisiones Empresariales Informadas.
- Posicionamiento competitivo en la industria.

La implementación se propone realizar por fases, iniciando con un piloto en una línea de negocio o segmento específico, para luego escalar a nivel nacional. El financiamiento puede provenir tanto de recursos propios como de alianzas con proveedores tecnológicos especializados.

BIBLIOGRAFIA

Deloitte, (2017, marzo). La transformación de las compañías de seguros en la era digital. Deloitte Uruguay. <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html>

Cepal, (2023). Efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística

Espinoza Zevallos, D. C., & Quispe Alvarez, R. F., (2006). Solución de inteligencia de negocios para empresas de servicios de asistencia: aplicación práctica a la gerencia de asistencia del Touring y Automóvil Club del Perú.

Benítez, R. (2023, August). El valor percibido por el cliente busca determinar cuánto se está dispuesto a pagar por un producto o servicio. Revista Disruptiva; Disruptiva Media. <https://www.disruptiva.media/el-valor-percibido-por-el-cliente-busca-determinar-cuanto-se-esta-dispuesto-a-pagar-por-un-producto-o-servicio/>

Harrington, S. E., & Niehaus, G., (2003). Risk Management and Insurance. McGraw-Hill Education.

Alvarez Echeverría, Francisco Antonio, (2015). Implementación de nuevas tecnologías: valuación, variables, sv riesgos y escenarios tecnológicos / Francisco Antonio Alvarez Echeverría, UFG Editores, 2015

de Pablos Heredero, C., Agius, J. J. L. H., Romero, S. M. R., & Salgado, S. M., (2019). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. esic.

SSF, (2022). <https://ases.org/sv/estadisticas/>

Ovidio, Rafael, (1972). El Seguro de Vehículos Automotores, Tesis Universidad de El Salvador

Fundación MAPFRE, (2020). Contrato de seguro
<https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/contrato-de-seguro/>

Fundación MAPFRE, (2010). Introducción al Reaseguro.
https://app.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/Introduccion_al_Reaseguro.pdf

Faro de Vigo, (2018). El Origen de los Seguros.
<https://www.farodevigo.es/ideas/miralfuturo/el-origen-de-los-seguros.html>

INESE, (2020). Cómo influyen las innovaciones tecnológicas en el sector asegurador.
<https://www.inese.es/como-influyen-las-innovaciones-tecnologicas-en-el-sector-asegurador/>

SSF, (2020). Hablemos de Seguros.

SSF, (2021). <https://ssf.gob.sv/2021/12/08/entidades-autorizadas-para-operar-como-sociedades-de-seguros-y-fianzas/>

MAPFRE, Contrato de seguro - Fundación MAPFRE. (2020, 23 noviembre). Fundación MAPFRE. <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/contrato-de-seguro/>

CEPAL, (2022). Tecnologías digitales para un nuevo futuro, ELAC 2022

García, R., & Delgado, M. (2020). Tecnologías disruptivas en la industria de seguros: Una revisión de la literatura. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 16(2), 207-223.

Herrera, M., & Martínez, J. (2019). Innovación tecnológica en la gestión de seguros automotores: Un análisis comparativo de casos en América Latina. *Revista de Gestión y Sostenibilidad Ambiental*, 4(1), 34-48.

López, A., & Rodríguez, C. (2018). Impacto de la transformación digital en el sector asegurador. *Revista de Investigación en Sistemas e Informática*, 15(1), 45-58.

Blue Caribu, (2021), 12 ejemplos de Chatbot para empresas como la tuya.
<https://www.bluecaribu.com/ejemplos-chatbot-que-pueden-funcionar-en-tu-empresa>

Martínez, E., & González, L. (2017). La implementación de tecnologías en la gestión de seguros automotores y su influencia en la satisfacción del cliente. *Innovación y Ciencia*, 10(2), 73-85.

Pérez, L., & Ramírez, G. (2016). Aplicación de tecnologías móviles en la gestión de seguros automotores: Caso de estudio en una aseguradora en El Salvador. *Revista de Tecnología e Innovación*, 8(1), 25-38.

Superintendencia del Sistema Financiero, (2012), Tipos de Seguros y su Funcionamiento.
https://ssf.gob.sv/descargas/educacion_financiera/tipos_de_seguros_agosto2012.pdf

Reyes, F., & Morales, A. (2015). Estrategias de implementación de tecnologías en la gestión de seguros automotores. *Revista de Economía y Finanzas*, 12(2), 45-60.

Cognizant, (2023), RPA en el sector asegurador,
<https://www.cognizant.com/es/es/glossary/robotic-process-automation-insurance>

Sánchez, D., & Rivas, O. (2014). Automatización y digitalización en la gestión de seguros de automotores: Impacto en la eficiencia operativa. *Journal of Insurance Technology*, 26(3), 120-135.

Torres, J., & García, A. (2013). Análisis de la influencia de las tecnologías de análisis de datos en la evaluación de riesgos y fijación de primas en el seguro automotor. *Revista de Ciencias Actuariales*, 21(2), 65-78.

Vargas, P., & González, R. (2012). Experiencia del cliente y tecnologías en la gestión del seguro automotor. *International Journal of Insurance Management*, 15(4), 189-203.

Zelaya, M., & Martínez, C. (2011). Impacto de la tecnología en la relación con los clientes y la competitividad en el sector de seguros de automotores. *Revista de Gestión Empresarial*, 8(1), 45-58.

Alfonso, R. (2020). La intermediación de seguros en la era digital : Ya llegó la disrupción. *The Digital Insurer*. <https://www.the-digital-insurer.com/fr/la-intermediacion-de-seguros-en-la-era-digital-ya-llego-la-disrupcion/>

Ecanorea. (2023). Las tendencias tecnológicas que marcarán el sector de los seguros | Insurtech. Plain Concepts. <https://www.plainconcepts.com/es/insurtech-tecnologia-sector-seguros/#:~:text=El%20sector%20Insurtech%20se%20refiere,clientes%20como%20las%20propias%20aseguradoras.>

INESDI, (2023, abril). ¿Qué es una Insurtech? Te damos 4 ejemplos. Inesdi. <https://www.inesdi.com/blog/que-es-una-insurtech-ejemplos/>

Sostengo Newsroom. (s. f.). (2022, marzo) Sostengo, nueva Insurtech con base en El Salvador levanta fondo de inversión por US\$1,5 millones. Latam Fintech Hub. <https://www.latamfintech.co/articles/sostengo-nueva-insurtech-con-base-en-el-salvador-levanta-fondo-de-inversion-por-us-1-5-millones>

Summa, R. (2021, diciembre). Sostengo lanza en el mercado salvadoreño la primer app de seguros inteligentes para vehículos - revista Summa. Revista Summa. <https://revistasumma.com/sostengo-lanza-en-el-mercado-salvadoreno-la-primer-app-de-seguros-inteligentes-para-vehiculos/>

Ley de Sociedades de Seguros, Asamblea Legislativa, Republica de El Salvador, 1 Decreto N° 844

Código de Comercio, El Salvador

México, E. (2015, mayo). Experiencia de cliente: necesidades y palancas en el sector seguros • Forbes México. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/brand-voice/experiencia-de-cliente-necesidades-y-palancas-en-el-sector-seguros/>

Soto, L., (2022, septiembre), 3 formas en que las compañías de seguros pueden mejorar la experiencia del cliente. signaturit. <https://blog.signaturit.com/es/3-formas-en-que-las-companias-de-seguros-pueden-mejorar-la-experiencia-del-cliente>

El Economista. (2021, febrero). El Salvador: Seguros superan los desafíos. El Economista. <https://www.economista.net/economia/Seguros-superan-los-desafios-20210215-0007.html>

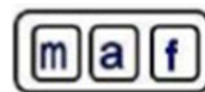
Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la Investigación. McGraw-Hill.

ASES (2021), Pandemia y catástrofes naturales elevan costo del reaseguro internacional

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



GUÍA DE ENTREVISTA

Presentación: Como estudiante de la Universidad de El Salvador de Maestría en Administración Financiera realizo una investigación monográfica sobre la “Gestión del negocio de seguro a través de tecnologías para el ramo de automotores en El Salvador”, por lo que solicito su valiosa colaboración. La información recopilada es únicamente para fines académicos.

Objetivo: Medir el grado de conocimiento que poseen los profesionales y/o administradores con relación a la temática de Gestión del negocio de seguro a través de tecnologías para el ramo de automotores.

| | |
|------------------------------|--|
| Fecha de la entrevista | |
| Nombre del entrevistado | |
| Profesión u ocupación actual | |
| Lugar de trabajo actual | |
| Área de trabajo actual | |
| Formación académica | |

Indicaciones: Lea detenidamente cada pregunta; responda sobre la línea lo solicitado o marque con una X en la casilla o espacio asignado.

Preguntas:

1. ¿Considera que las tecnologías proporcionadas para la gestión de seguros se encuentran actualizadas acorde a las necesidades del mercado salvadoreño?
 - a) Si, en todas
 - b) No, en ninguna
 - c) En menos de la mitad de las compañías de seguros
 - d) En más de la mitad de las compañías de seguros

2. ¿Considera que en las compañías de seguros se necesitan nuevas aplicaciones de tecnologías?

- a) Si, en todas
- b) No, en ninguna
- c) En menos de la mitad
- d) En más de la mitad

3. ¿Cómo pueden las tecnologías de automatización y digitalización facilitar la reducción de costos operativos en la gestión del seguro automotor?

- a) Omitiendo la necesidad presencial del cliente en la cotización e inspección
- b) Disminuyendo los procesos operativos en la emisión de póliza, reclamos, cobros
- c) En la aplicación de pagos, notificaciones de morosidad
- d) En la notificación e emisión de renovación de póliza

4. ¿Qué impacto tienen las tecnologías de análisis de datos y aprendizaje automático en la evaluación de riesgos y en la determinación de primas de seguro automotor?

- a) Mejora de precios de oferta
- b) Campañas de Mercadeo
- c) Determinación de riesgo de suscribir el vehículo
- d) Eficiencia en la suscripción del negocio

5. ¿De qué manera las tecnologías pueden mejorar la experiencia del cliente en la gestión del seguro automotor, desde la contratación hasta la liquidación de reclamos?

- a) Atención 24/7 para consultas de coberturas y siniestros
- b) Notificación de estado de póliza y primas
- c) Respuesta inmediata a cotizaciones para vehículos
- d) Presentación de información en línea

6. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que las compañías aseguradoras pueden obtener al utilizar tecnologías avanzadas en la gestión del seguro automotor?

R/ _____

7. ¿Qué papel desempeñan las tecnologías de comunicación y colaboración en la gestión eficiente de la relación con los clientes y los socios comerciales en el seguro automotor?

- | | |
|--|--------------------------|
| a) Facilitan la suscripción y datos históricos | <input type="checkbox"/> |
| b) Seguimiento de cotizaciones y ventas por agente | <input type="checkbox"/> |
| c) Emisión inmediata de pólizas iniciales | <input type="checkbox"/> |
| d) Obtención de data de clientes para campañas de mercadeo | <input type="checkbox"/> |

8. ¿En qué medida las tecnologías pueden proporcionar a las compañías aseguradoras una mayor visibilidad y control sobre los datos y procesos en la gestión del seguro automotor?

R/ _____

9. ¿Cuáles son las características clave que la tecnología debe tener para agilizar y simplificar el proceso de cotización del seguro automotor?

R/ _____

10. ¿Qué tipo de integraciones tecnológicas son necesarias para que la cotización del seguro automotor se realice de forma automatizada y precisa?

R/ _____

11. ¿Cómo puede la tecnología facilitar la gestión y verificación de los datos necesarios para la contratación del seguro, como la información del vehículo, el historial del conductor y las coberturas seleccionadas?

- a) Reconocimiento de documentos y fotografías de vehículos
- b) Integración con otras compañías de seguros con información del cliente
- c) Histórico de primas y siniestros de cliente y agente
- d) Información clara y sencilla de coberturas y condiciones de póliza

12. ¿Qué herramientas tecnológicas son útiles para acelerar el proceso de liquidación de reclamos y garantizar una compensación justa y oportuna para los asegurados?

R/ _____

13. ¿Cómo puede la tecnología facilitar la renovación automática de pólizas y la gestión de los cambios de cobertura o condiciones en la contratación del seguro automotor?

- a) Registra y analiza parámetros de renovación
- b) Informa con campañas de mercadeo la renovación
- c) Notifica cambios en coberturas, deducibles y primas
- d) Mantiene notificaciones de oferta de renovación

14. ¿Cómo pueden las tecnologías de inteligencia artificial y aprendizaje automático mejorar la eficiencia y precisión en la gestión integral del seguro automotor, desde la cotización hasta la liquidación de reclamos?

R/ _____

15. ¿Cómo se espera que la implementación de tecnologías en el ramo de Automotores mejore la eficiencia operativa de la compañía de seguros?

- a) Disminución de tiempos de respuesta
- b) Emisión de pólizas, renovaciones y su entrega inmediata
- c) Aplicaciones inmediatas de primas y comisiones
- d) Atención rápida en siniestros y su liquidación

16. ¿Cuáles son los costos asociados a la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores y cómo se espera que estas inversiones impacten las finanzas de la compañía a largo plazo?

- a) Desarrollo de aplicaciones de terceros que se integren a la compañía
- b) Acceso a terceros a base de datos de compañía para reportes y consultas
- c) Capacitación de usuarios y notificaciones de mercadeo
- d) Seguimiento a consultas por expertos y clientes

17. ¿De qué manera las tecnologías pueden ayudar a reducir los costos relacionados con el procesamiento manual de trámites y documentación en el seguro de Automotores?

- a) Integración de cotización – emisión de póliza
- b) Ingreso de reclamos, seguimiento y notificación de estado
- c) Aplicación de primas, comisiones y estados de cuenta automáticos
- d) Resguardo, reutilización de documentación y facilidad de actualización

18. ¿Cuáles son los posibles ahorros en términos de recursos humanos y tiempo de procesamiento que se esperan obtener mediante la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores?

R/ _____

19. ¿Cómo se espera que las tecnologías de comunicación y colaboración mejoren la relación con los clientes y los socios comerciales, y cómo podría esto tener un impacto positivo en los ingresos y la retención de clientes?

- a) Aumento en cotizaciones y suscripción de negocios
- b) Facilidad de documentación e inspección
- c) Primas aceptadas por cliente
- d) Disminución de procesos manuales y sin data

20. ¿Cuáles son las proyecciones de crecimiento en términos de primas y beneficios esperados como resultado de la implementación de tecnologías para el ramo de Automotores, y cómo se espera que esto mejore las condiciones financieras generales de la compañía de seguros?

R/ _____

21. ¿En qué medida los clientes consideran que la utilización de tecnologías en la gestión del seguro automotor ha mejorado la eficiencia del proceso en comparación con métodos tradicionales?

- a) Primas de acuerdo al mercado-competitivas
- b) Disminución de procesos manuales y presenciales
- c) Respuesta inmediata a consultas
- d) Aplicaciones y seguimiento automático de fácil consulta

22. ¿Los clientes perciben que la utilización de tecnologías ha agilizado el proceso de gestión del seguro automotor, reduciendo tiempos de espera y simplificando trámites?

- a) Si, en todas
- b) No, en ninguna
- c) En menos de la mitad de las compañías de seguros
- d) En más de la mitad de las compañías de seguros

23. ¿Cómo evalúan los clientes en las compañías de seguro la calidad del servicio proporcionado a través de las tecnologías utilizadas en la gestión del seguro automotor, en términos de atención al cliente, claridad de la información y respuesta a consultas y reclamos?

- a) Ha mejorado en todas
- b) No ha mejorado en ninguna
- c) Ha mejorado en menos de la mitad
- d) Ha mejorado en más de la mitad

24. ¿En qué medida los clientes sienten que la utilización de tecnologías ha brindado una mayor transparencia en los procesos de gestión del seguro automotor, en términos de acceso a información, seguimiento de reclamos y comunicación con la aseguradora?

- a) Fácil acceso a plataforma de consultas y notificaciones automáticas
- b) Poco acceso a consultas en plataforma y aplicaciones en línea
- c) Seguimiento manual y presencial de pólizas, morosidad y reclamos
- d) No se recibe estado de cotización, renovación y reclamos

25. ¿En las Compañías de seguros los clientes perciben que la utilización de tecnologías ha facilitado la personalización de los productos y servicios de seguro automotor, adaptándose mejor a sus necesidades individuales?

a) Si, en todas

b) No, en ninguna

c) En menos de la mitad

d) En más de la mitad

Ejemplo por parte de BlueCaribu

Chatbot

Chatbot para empresa de servicios

Objetivo: Facilitar a los clientes la gestión y administración de sus pólizas de seguro de automotores de manera eficiente y conveniente.

Las empresas de servicios son el ejemplo perfecto de “lead generation” en el que se ha trabajado desde el principio de los tiempos con formulario y un teléfono en la web. Sin embargo, es momento de evolucionar e incorporar un bot a la ecuación. Para ello la conversación deberá fluir de la siguiente manera:

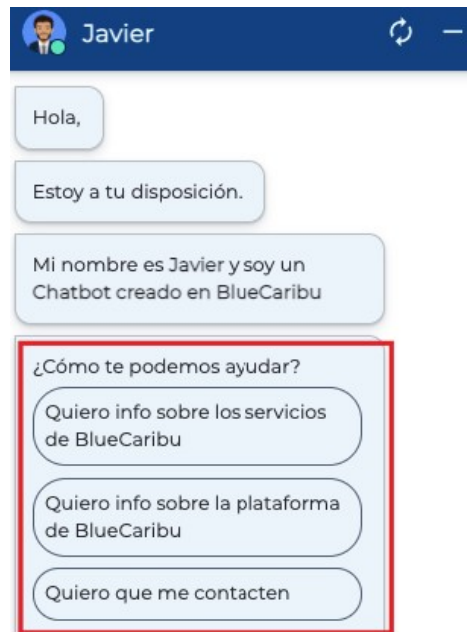
- **Saludo inicial con presentación:** de esta manera el usuario siente que inicia una conversación como lo haría con otra persona. Un ejemplo sencillo es: “ *Hola! Mi nombre es Juan y estoy para ayudarte*”.



- **Ofrecerle los servicios que tiene la empresa:** el siguiente paso normal es hacerle una pregunta donde nos pueda decir en qué está interesado. Un consejo extraordinariamente

eficaz es hacerle una pregunta cerrada en la que pueda elegir entre varias opciones entre los servicios.

Por ejemplo: “¿En qué servicio estás interesado?” y las opciones para que seleccione “*Consultoría, Asesoría, Mantenimiento*”. De esa manera le acotamos y facilitamos la respuesta.



- **Después debemos fijar las expectativas de qué va a pasar:** esto es vital para que el usuario entienda que la función del chat (ya sea una persona o un robot con el que habla) no es resolverle en línea todas sus inquietudes, sino recolectar la información y hacérsela llegar a otra persona que sí va a solucionar todas sus inquietudes. Un ejemplo puede ser: “De acuerdo, voy a pedirte unos datos para pasarlos a un compañero que te llame” o similar.



- **Datos de contacto:** ahora sí hemos llevado al usuario a donde queríamos de forma natural. Ya sabemos en qué interesado y que le vamos a pedir los datos para que lo llamen. Entonces podemos empezar a preguntar por el nombre, teléfono y correo electrónico. Al igual que con un formulario no queremos preguntar datos que no son estrictamente necesarios, solamente los básicos.



- **Terminar con los pasos a seguir:** una vez se recolectan todos los datos se debe confirmar que todo está ok, que con esos datos es suficiente, que alguien lo va a contactar y que la conversación ha finalizado con una despedida. Por ejemplo, se le puede decir: “Muchas gracias! Le acabo de enviar los datos a mi compañero y te contactará lo antes posible. Ya puedes cerrar la conversación. Un saludo.”

Características Principales:

- **Acceso a Pólizas:** Los clientes pueden acceder fácilmente a sus pólizas de seguro desde la aplicación. Pueden ver detalles de cobertura, fechas de vencimiento y términos y condiciones.
- **Cotizaciones Instantáneas:** Los usuarios pueden obtener cotizaciones de seguro para sus vehículos directamente desde la aplicación. Pueden ingresar detalles del vehículo y recibir cotizaciones en tiempo real.
- **Siniestros en Línea:** En caso de accidente o siniestro, los clientes pueden informar y documentar el incidente a través de la aplicación. Pueden tomar fotos, proporcionar detalles y enviar la información directamente a la aseguradora.
- **Pago de Primas:** Los clientes pueden realizar pagos de primas de manera segura y conveniente desde la aplicación. Pueden configurar pagos automáticos o realizar pagos únicos.
- **Notificaciones y Alertas:** La aplicación envía notificaciones a los clientes sobre fechas de vencimiento de primas, renovaciones de pólizas y otra información importante.
- **Asistencia en Carretera:** Ofrece asistencia en carretera a través de la aplicación. Los usuarios pueden solicitar servicios de grúa o asistencia en caso de avería.
- **Historial de Reclamos:** Los clientes pueden acceder a su historial de reclamos y verificar el estado de reclamos actuales desde la aplicación.
- **Atención al Cliente:** Proporciona un canal de comunicación directo con el servicio de atención al cliente de la aseguradora. Los usuarios pueden realizar consultas y obtener respuestas rápidas.
- **Promociones y Descuentos:** La aplicación puede mostrar promociones y descuentos especiales en seguros o servicios relacionados.

- **Seguridad y Privacidad:** La aplicación garantiza la seguridad de los datos personales y financieros de los usuarios mediante protocolos de seguridad avanzados.

Esta aplicación móvil no solo mejora la experiencia del cliente al proporcionar acceso conveniente a servicios e información clave, sino que también puede ayudar a la empresa de seguros a optimizar sus procesos internos y a recopilar datos valiosos sobre el comportamiento y las necesidades de los clientes.