



**UNIVERSIDAD CASA GRANDE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**MODELO DE NEGOCIO
“SMARTSEGUROS”:
GERENCIA DE ESTUDIO TÉCNICO Y
LEGAL**

Elaborado por:

QUISHPI MULLO CLAUDIO ALEX

Tutoría por: Arauz Arroyo Oswaldo Orlando

GRADO

Trabajo previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Guayaquil, Ecuador

Septiembre, 2023

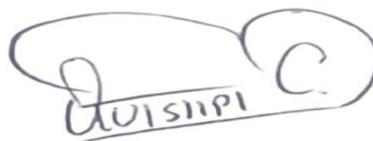
2. CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN

CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Quishpi Mullo Claudio Alex declaro libre y voluntariamente lo siguiente:

1. Que soy el autor del trabajo de titulación “Modelo de Negocio SMARTSEGUROS: Gerencia de Estudio Técnico Y Legal”, el cual forma parte del proyecto Modelo de Negocio “SMARTSEGUROS”.
2. Que el trabajo de titulación contenido en el documento de titulación es una creación de mi autoría por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas.
3. Que el trabajo de titulación fue realizado bajo modalidad de aprendizaje colaborativo junto con los estudiantes Araujo Orrala Vicente Alfredo, Atoche Moreno Carlos Gabriel, Mateo Cedeño María de los Ángeles, Rosales Carrillo José Francisco y Solorzano Yonfa Solange Marianella

En virtud de lo antes declarado, asumo de forma exclusiva la responsabilidad por los contenidos del trabajo de titulación, su originalidad y pertinencia y exonero a la Universidad Casa Grande de toda responsabilidad civil, penal o de cualquier otro carácter por los contenidos desarrollados en dicho trabajo.

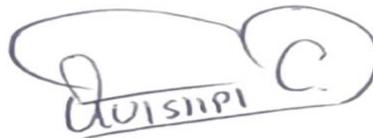


Quishpi Mullo Claudio Alex

Declaro que

Yo, Quishpi Mullo Claudio Alex en calidad de autor y titular de del trabajo de titulación “Modelo de Negocio SMARTSEGUROS: Gerencia de Estudio Técnico Y Legal” de la modalidad Modelos de Negocio, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature reads "Quishpi C." with the name "Quishpi" written in a stylized, cursive font and a large "C" at the end.

Quishpi Mullo Claudio Alex

3. RESUMEN EJECUTIVO

En un contexto de creciente digitalización que ha transformado la relación de los consumidores con productos y servicios, existe una demanda creciente de soluciones tecnológicas eficientes, especialmente entre la generación Millennial, habituada a eficiencia digital en su vida diaria. A pesar de esta demanda, en Ecuador persiste una falta de aplicaciones eficientes y personalizables que aborden las necesidades específicas de las empresas, lo que se refleja en procesos burocráticos, retrasos en la emisión de pólizas y dificultades en la gestión de reclamos en la industria de seguros. Aunque se han realizado esfuerzos para digitalizar ciertos aspectos, como el pago de primas y presentación de reclamaciones, el sector asegurador en Ecuador sigue siendo en gran medida tradicional y conservadora. Esto es evidente en datos del Banco Central del Ecuador, que indican que solo el 37% de los adultos en el país tienen un seguro. En este escenario, surge SMARTseguros, una propuesta que integra tecnología e inclusión financiera para revolucionar la industria de seguros en Ecuador, la plataforma digital de SMARTseguros facilitará la compra, gestión y reclamación de seguros de manera transparente y eficiente. Esta iniciativa no solo busca cambiar la forma en que las personas adquieren y gestionan seguros, sino también ampliar el acceso a estos servicios mediante una aplicación móvil intuitiva. El compromiso de SMARTseguros va más allá de la innovación tecnológica; es el esfuerzo por operar de manera ética y responsable, contribuyendo al desarrollo sostenible y la equidad social en Ecuador. Este documento es el resultado del trabajo colaborativo Araujo Orrala Vicente Alfredo, Atoche Moreno Carlos Gabriel, Mateo Cedeño María de los Ángeles, Rosales Carrillo José Francisco, Solorzano Yonfa Solange Marianella y Quishpi Mullo Claudio Alex y explica el plan de negocios del proyecto denominado "SMARTSEGUROS"; por tal razón los contenidos están relacionados con los otros documentos que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio.

4. PALABRAS CLAVE

SMARTseguros, seguros, pólizas, plataforma digital, aplicativo móvil.

5. CONSIDERACIONES ÉTICAS

SMARTSEGUROS surge como una iniciativa empresarial, fruto del esfuerzo colaborativo de un grupo de seis colegas académicos, unidos por el deseo de potenciar su desarrollo profesional. El propósito de este proyecto es abordar las deficiencias en la automatización en el ámbito de los seguros en Ecuador, ofreciendo a los potenciales clientes una plataforma digital que simplifica la adquisición y administración de seguros de manera sencilla, eficiente y transparente.

La robustez científica del proyecto se fortalece mediante las diversas investigaciones realizadas, las cuales se han llevado a cabo seleccionando a los participantes de forma imparcial y sin discriminación, garantizando así el compromiso ético del equipo. Todos los entrevistados fueron completamente informados acerca del estudio, garantizando así el respeto a la propiedad intelectual de cada uno de ellos.

Además, se ha mantenido un estricto cuidado de la privacidad de los individuos encuestados, asegurando que sus datos personales no se revelan ni comparten. En todo momento, se ha priorizado la dignidad, la honestidad y el compromiso de preservar el bienestar de todos los participantes en el estudio. Los análisis financieros del proyecto se rigen por políticas equitativas y, es importante destacar, que este proyecto es original y no representa una copia de ningún otro trabajo anterior.

6. ÍNDICE DE CONTENIDO

2. CLAÚSULA DE AUTORIZACIÓN	2
3. RESUMEN EJECUTIVO	4
4. PALABRAS CLAVE	4
5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	5
6. ÍNDICE DE CONTENIDO	6
7. ÍNDICE DE FIGURAS	7
8. INDICE DE TABLAS	7
9. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	8
10. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO	10
10.1. Objetivo General	10
10.2. Objetivos Específicos	10
11. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO	11
12. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO	14
12.1. Descripción del servicio	14
12.2. Descripción del prototipo	21
12.3. Proceso de prestación del servicio	26
12.4. Determinación de la capacidad productiva	30
12.5. Ubicación del Proyecto	33
12.6. Diseño arquitectónico	34
12.7. Costos	35
12.7.1. Equipos y Maquinarias	35
12.7.2. Muebles y Enseres	36
12.7.3. Materias primas/ Materiales e insumos	36
12.8. Estudio Legal	40
12.8.1. Mapeo de elementos que componen los aspectos claves del negocio	40
12.8.2. Propiedad intelectual	42
12.8.3. Aspectos legales relacionados a comercio electrónico en el modelo de negocio	43
12.8.4. Permisos, certificaciones, licencias u otros que requiera el negocio para inicio y mantenimiento.	47
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
15. ANEXOS	57
15.1. Flujograma de Procesos de la prestación del servicio	57
15.2. Flujograma de Procesos de la gestión con aseguradoras	58

7. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Triángulo de Servicios	21
Figura 2 Prototipo	25
Figura 3 Ubicación GPS de SMARTseguros	34
Figura 4 Layout de SMARTseguros	35
Figura 5 Mapa legal	40

8. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinación de la Capacidad Productiva	31
Tabla 2 Inversión Equipos de Computación	35
Tabla 3 Inversión Muebles y Enseres	36
Tabla 4 Costos fijos de producción	37
Tabla 5 MOD	37
Tabla 6 Gastos administrativos relacionados	37
Tabla 5 Costos variables de producción	38

9. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El auge de la era digital ha transformado significativamente la forma en que los consumidores interactúan con los productos y servicios (Sanz, 2020), generando una creciente demanda de soluciones digitales eficientes y de alta calidad, las empresas, independientemente de su tamaño o sector, están constantemente buscando formas de optimizar sus operaciones, mejorar la eficiencia y aumentar su rentabilidad a través de soluciones tecnológicas (Laoyan, 2022).

Particularmente, el segmento generacional de los Millennials son grupos demográficos que han crecido rodeados de tecnología y están acostumbrados a soluciones digitales eficientes y rápidas en su día a día (Lluna, 2017). Por lo tanto, suelen buscar servicios que sean automatizados y que les permitan realizar tareas de manera más eficiente y sin la necesidad de interactuar con otras personas (IBM, 2021).

Sin embargo, un problema que persiste es la falta de aplicativos eficientes, seguros y personalizables que satisfacen las necesidades específicas de las empresas en Ecuador. Según datos de la Cámara de Industrias de Guayaquil, a pesar de que la digitalización ha presionado en los últimos años, todavía existen brechas significativas en términos de adopción y uso efectivo de las tecnologías digitales entre las empresas (CIG, 2021), este problema se ve agravado por la falta de proveedores locales de soluciones de software, lo que a menudo obliga a las empresas a depender de proveedores internacionales, que pueden no entender completamente las necesidades y contextos específicos del mercado (CEPAL, 2021).

La industria de los seguros no es la excepción, puesto que falta de automatización representa un problema en lo que respecta a la agilidad en la contratación, en muchos casos, los clientes tienen que pasar por múltiples procesos y trámites tediosos para poder contratar un seguro, lo que puede ser un proceso lento y frustrante (Vanner, 2020). Sin una automatización adecuada, los agentes de seguros tienen que dedicar tiempo y recursos valiosos para completar tareas manuales y administrativas, lo que ralentiza aún más el proceso de contratación y además, la falta de automatización puede aumentar la posibilidad de errores y retrasos en la emisión de pólizas, así como el procesamiento de reclamos, lo que puede afectar negativamente la satisfacción del cliente (DANAconnect, 2021).

El mundo de los seguros es un dominio que ha resistido el cambio durante muchos años y a pesar de los avances tecnológicos que han revolucionado muchas industrias, la industria de seguros en Ecuador se ha mantenido, en gran medida, tradicional y conservadora (Oliva,

2017). Aunque se han realizado esfuerzos para digitalizar algunas, como el pago de primas y la presentación de reclamaciones, el sector todavía se encuentra lejos de ofrecer una experiencia totalmente digital a sus clientes, esto se refleja en los resultados de la encuesta realizada por el Banco Central del Ecuador en 2021, que mostró que solo el 37% de los adultos en Ecuador tienen un seguro, una cifra significativamente baja comparada con otros países de la región (BCE, 2021).

Además, la falta de inclusión financiera ha sido una problemática de larga data en Ecuador, según el Global Findex del Banco Mundial, sólo el 48% de los adultos en Ecuador tiene una cuenta bancaria, y sólo el 15% ha solicitado un préstamo financiero de una institución en los últimos 12 meses, este limitado acceso a servicios financieros dificulta la inclusión social y económica de grandes segmentos de la población (Rios & Caizahuano, 2023).

En respuesta a este desafío, surge SMARTseguros, una propuesta innovadora que combina tecnología y inclusión financiera para revolucionar la industria de seguros en Ecuador. A través de una plataforma digital, SMARTseguros permitirá a los clientes comprar, gestionar y reclamar seguros de una manera fácil, rápida y transparente, además, mediante la iniciativa de Inclusión Financiera, SMARTseguros ampliará el acceso a seguros para segmentos tradicionalmente excluidos.

El modelo de negocio de SMARTseguros propone una solución a estos problemas mediante la aplicación de tecnologías disruptivas y un enfoque centrado en el cliente. La plataforma de SMARTseguros será intuitiva, fácil de usar y que eliminará las barreras que dificultan la adquisición de seguros. Colaborando con aseguradoras, SMARTseguros ofrecerá una amplia gama de productos para adaptarse a las necesidades y situaciones financieras de los clientes.

SMARTseguros planifica la ejecución de operaciones de manera ética y responsable, esto se refleja en su Plan de Acción para Mejorar la Eficiencia Energética en las Oficinas y su Iniciativa de Inclusión Financiera, que buscan no sólo maximizar el beneficio económico, sino también contribuir al desarrollo sostenible y la equidad social. SMARTseguros identifica una necesidad insatisfecha en el mercado ecuatoriano y propone una solución innovadora con el potencial de transformar el sector de seguros, cambiando la forma en que las personas adquieren seguros y ampliando el acceso a estos servicios.

10. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

10.1. Objetivo General

Desarrollar la plataforma digital SMARTseguros para ofrecer a millennials de las zonas urbanas de Guayaquil, Samborondón y Daule, con acceso a internet, de los niveles socioeconómicos B y C, una experiencia ágil y transparente en la adquisición, gestión y reclamación de seguros. SMARTseguros garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos personales y financieros de los usuarios, brindando opciones de seguros asequibles y adaptadas a sus necesidades.

10.2. Objetivos Específicos

- Establecer las necesidades del público objetivo, en materia de seguros y protección familiar y con esta información, diseñar soluciones innovadoras y adaptadas a las demandas del mercado objetivo; mediante el uso de la metodología Design Thinking
- Evaluar, a través de un estudio de mercado, la aceptación de una aplicación móvil de seguros, que permite desde la plataforma; cotizar, comparar, contratar, solicitar reclamaciones y recibir asesorías, en los ramos preferentes de seguros, para luego desarrollar la planificación comercial;
- Determinar los requerimientos del modelo de negocios y establecer los procesos a cumplir tanto para la prestación del servicio al usuario, así como el procedimiento para la asociación con las aseguradoras, gracias al desarrollo de un estudio técnico;
- Diseñar la plantilla organizacional, los perfiles y procedimientos de contratación y al mismo tiempo, establecer la carga presupuestaria de la organización para asegurar una gestión de recursos eficiente y sostenible, por medio de un estudio administrativo;
- Desarrollar una planificación integral de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para SMARTseguros, identificando proyectos y acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders internos y externos;
- Definir los aspectos legales y regulatorios necesarios para el lanzamiento y funcionamiento del modelo de negocio SMARTseguros. Garantizar el cumplimiento de las normativas y requisitos legales relacionados con la prestación de servicios de seguros en Ecuador y
- Evaluar la viabilidad financiera del proyecto SMARTseguros, incluyendo la estimación de costos iniciales, los ingresos proyectados y el análisis de rentabilidad.

11. BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO COMPLETO

El modelo de negocio de SMARTseguros se materializa a través del desarrollo de una plataforma digital integral, este recurso tecnológico se ha diseñado con el propósito de simplificar y optimizar el proceso de adquisición y gestión de seguros en el mercado ecuatoriano. Este enfoque digital responde a las tendencias de digitalización que están transformando diversos sectores de la economía y que se han vuelto esenciales para satisfacer las nuevas expectativas de los usuarios, obtenidas mediante el uso de la metodología Design Thinking.

El propósito de SMARTseguros radica en la creación de una solución innovadora que, además de alinearse con las tendencias de digitalización, identifica y aborda problemas reales identificados en el sector de seguros ecuatoriano, estos problemas incluyen la complejidad en los procesos y trámites relacionados con la contratación y gestión de seguros y, por otro, la falta de transparencia en la información que las aseguradoras proporcionan a los usuarios.

La complejidad de los procesos se manifiesta en trámites burocráticos, largos tiempos de respuesta, la necesidad de realizar desplazamientos físicos para contratar o gestionar las pólizas de seguro, entre otros. En respuesta a esto, SMARTseguros ofrece un espacio donde los usuarios pueden cotizar, comparar, contratar, solicitar reclamaciones y recibir asesorías de manera rápida, intuitiva y desde la comodidad de su hogar o lugar de trabajo.

En cuanto a la falta de transparencia, se refleja en la que la información técnica y difícil de entender proporcionada por las aseguradoras, esto puede resultar en una mala elección de seguros o, lo que es peor, en una baja penetración de estos servicios en la sociedad, ya que los usuarios pueden renunciar a adquirirlos. Ante esto, SMARTseguros aborda este problema brindando información clara, sencilla y comparativa a los usuarios, facilitando la toma de decisiones informadas y promoviendo la contratación de seguros.

Para comprobar la viabilidad comercial del proyecto, llevamos a cabo un Estudio de Mercado centrado en las áreas urbanas de Guayaquil, Samborondón y Daule, donde la población tiene acceso a internet y pertenece a los niveles socioeconómicos B y C. Este estudio nos permitió entender la aceptación potencial de una aplicación móvil de seguros y establecer un plan comercial a seguir. El Estudio de Mercado hizo posible conocer que el 46% de los encuestados considera altamente importante la contratación de un seguro y en proporción un 90% de ese segmento encuentra optima la propuesta de digitalizar la contratación de seguros, afirmando además que están dispuestos a pagar por ello.

Para la promoción de SMARTseguros, se ha desarrollado un Plan de Marketing, que abarca tanto estrategias digitales como tradicionales. La finalidad de este plan es alcanzar satisfactoriamente al objetivo público, comunicando de forma clara y atractiva la facilidad de uso, la eficiencia y la transparencia que distinguen a nuestra plataforma. La estrategia digital se centra en una fuerte presencia en redes sociales, con enfoque en plataformas como Facebook, Instagram y TikTok. En donde no solo se interactuará con usuarios, sino que también da la oportunidad de construir y fortalecer la marca en un ambiente interactivo y dinámico.

La inversión en publicidad en redes sociales se orientará a crear campañas de expectativa, captación y mantenimiento, aprovechando la segmentación altamente detallada que estas plataformas ofrecen para llegar a nuestro público de manera eficiente. Complementaremos esto con contenido orgánico regular que muestre la propuesta de valor de SMARTseguros, proporcione consejos útiles sobre seguros, responda a las preguntas frecuentes y celebre los hitos importantes de la empresa.

Posteriormente, el Estudio Técnico permitió un análisis profundo de los procesos de trabajo necesarios para que SMARTseguros sea operativa y efectiva en el mercado. Este estudio abordó aspectos desde el desarrollo de la plataforma, la incorporación de las aseguradoras, hasta la prestación del servicio al usuario. Primero, el desarrollo de la plataforma es un componente crítico, se trabajó en colaboración con diseñadores y desarrolladores de software para crear una interfaz de usuario amigable, segura y eficiente.

Los procesos técnicos en esta fase incluyen el diseño y la programación de la plataforma, la creación de bases de datos robustas y seguras para almacenar la información de los usuarios y las pólizas de seguros, y la implementación de sistemas de seguridad de la información para proteger los datos sensibles, todo esto se lleva a cabo con un presupuesto asignado para asegurar la contratación de profesionales de alta calidad, la adquisición de los sistemas necesarios y la realización de pruebas y correcciones constantes para garantizar la funcionalidad óptima de la plataforma.

Luego, la incorporación de las aseguradoras es un paso crucial. Para ello, se estableció un proceso de validación, que incluye la verificación de las credenciales de la aseguradora, la revisión de sus productos y servicios, y la negociación de acuerdos de colaboración. Este proceso asegura que solo las aseguradoras confiables y de alta calidad sean parte de SMARTseguros y para gestionar estas tareas, es necesario asignar recursos para el personal de ventas y relaciones con los proveedores, así como para las herramientas y sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM).

La prestación del servicio al usuario es el núcleo de las operaciones, los procesos en esta área incluyen el registro de los usuarios, la cotización y comparación de seguros, la contratación de pólizas, la presentación de reclamaciones, y la atención al cliente. Para cada uno de estos procesos, se han establecido flujogramas detallados que muestran los pasos necesarios, los puntos de decisión y las interacciones con otros procesos o entidades. Asimismo, es esencial asignar un presupuesto para el personal de atención al cliente y la capacitación, así como para los sistemas y herramientas de gestión del servicio al cliente.

Desde el punto de vista administrativo, se determinó la estructura organizacional necesaria y se definieron los perfiles y procedimientos de contratación, asegurando que la organización cuente con los recursos humanos adecuados para cumplir sus objetivos. Además, se consideraron los aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa como un componente crucial del modelo de negocio, mediante la planificación de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de los stakeholders internos y externos.

En términos legales, SMARTseguros ha considerado todas las regulaciones y requisitos necesarios para operar en Ecuador, el Estudio Legal proporciona una visión clara de los aspectos regulatorios que se deben cumplir, incluyendo los relacionados con el comercio electrónico, los derechos del consumidor y la protección de datos personales.

Finalmente, el Estudio Financiero proporciona una evaluación de la viabilidad económica del proyecto, a través de análisis financieros rigurosos, se ha estimado los costos de inversión, las fuentes de financiamiento y las proyecciones de ingresos, asegurando que SMARTseguros es un proyecto viable y sostenible en el tiempo, considerando como proyección una TIR del 43% y una VAN de \$85.313.

12. GERENCIA: ESTUDIO TÉCNICO

12.1. Descripción del servicio

SMARTseguros: Simplificando la Experiencia de Seguros en Ecuador

SMARTseguros es un aplicativo móvil fácil de usar que se adapta a las necesidades de los clientes. Nuestro servicio soluciona el problema de la complejidad en la industria de seguros, permitiendo a los usuarios cotizar, comparar y contratar seguros de diferentes tipos en un solo lugar, eliminando así las barreras tradicionales y creando un proceso más eficiente y amigable para el cliente. Los clientes se benefician de un mayor control sobre sus pólizas de seguros, la posibilidad de gestionar reclamaciones de manera rápida y sencilla, así como de contar con asesoría personalizada. Lo que nos diferencia es un compromiso con la comodidad, ofertando una experiencia única de usuario que pone a los clientes en el centro de todo lo que hacemos.

La propuesta de producto intangible que se expone a continuación, lleva por *nombre* SMARTseguros y nace de la comprensión de las necesidades y deseos de personas que estarían interesadas en utilizar la primera app bróker digital en Ecuador.

SMARTseguros es una plataforma móvil innovadora que revoluciona la forma en que los ecuatorianos interactúan con la industria de seguros. Esta aplicación se caracteriza por ser un proceso fluido y libre de estrés, permitiendo a los usuarios cotizar, comparar, contratar y gestionar seguros, todo desde la comodidad de su dispositivo móvil.

El aplicativo móvil de SMARTseguros proporciona una gama de servicios que simplifican la interacción con las aseguradoras y se *caracteriza* por proveer a los usuarios la oportunidad de explorar los ramos de seguros en vida y accidentes personales. La aplicación permite a los usuarios comparar las cotizaciones de diferentes aseguradoras, ayudándoles a encontrar la mejor opción de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.

SMARTseguros no se limita a ofrecer cotizaciones de seguros. También permite a los usuarios contratar seguros directamente a través de la aplicación, facilitando un proceso de compra sin complicaciones. La aplicación también ofrece una función de gestión de seguros, permitiendo a los usuarios administrar sus contratos, hacer cambios y presentar reclamaciones. Además, el servicio de soporte en línea está disponible para asistir a los usuarios durante todo el proceso.

Una de las grandes *ventajas* de SMARTseguros es su enfoque en la transparencia y la autenticidad. Los usuarios tienen acceso a información clara y detallada sobre cada seguro disponible, lo que les permite tomar decisiones informadas. Además, la aplicación es fácil de usar, con una interfaz amigable y eficiente que facilita la navegación, enfatizando la seguridad de los datos personales y financieros de los usuarios.

SMARTseguros pertenece a la *categoría* de Insurtech, una industria emergente que combina la tecnología y la innovación para mejorar y simplificar la industria de seguros. Con su enfoque centrado en el cliente, SMARTseguros está a la vanguardia de esta revolución pues brinda opciones personalizadas y recomendaciones basadas en las necesidades individuales de cada usuario, resaltando el uso de algoritmos y tecnología para ofrecer planes de seguro adaptados a las circunstancias únicas de cada persona.

La *fortaleza* de la marca SMARTseguros reside en su compromiso con la comodidad. Con su modelo de negocio orientado a la tecnología, SMARTseguros está en una posición única para transformar la forma en que los ecuatorianos interactúan con la industria de seguros, proporcionando un servicio integral que pone a los usuarios en control de su protección financiera.

Como valor agregado se puede resaltar la capacidad de brindar e incluir consejos e información sobre seguros, herramientas interactivas de gestión de riesgos o incluso descuentos exclusivos en planes de seguro seleccionados.

Triángulo de servicios

El Triángulo de Servicios identifica las partes clave que contribuyen al servicio exitoso: la estrategia de la empresa, los sistemas de información, la gente que proporciona el servicio y el cliente, siendo este último el centro del triángulo. Las aristas del triángulo representan las interacciones que ocurren entre estos tres elementos. El modelo Triángulo del Servicio aplicado a SMARTseguros es el siguiente:

Estrategia de la empresa:

SMARTseguros se posiciona para liderar el mercado de servicios de seguros por medio de una aplicación móvil intuitiva y eficiente. En el corazón de la estrategia se encuentra una dedicación constante a la comodidad del usuario, la personalización del servicio y la agilidad en la cotización, comparación y contratación de seguros, así como en la gestión de reclamaciones. En un mundo cada vez más digital, el compromiso es revolucionar la manera en que los

ecuatorianos interactúan con las aseguradoras, a través de un enfoque centrado en el cliente y un sólido compromiso con la innovación.

La estrategia de la empresa se centra en el entendimiento de la audiencia objetivo: individuos y empresas que buscan una gestión de seguros más eficiente y sin complicaciones. Basados en este conocimiento, se ha diseñado un aplicativo móvil que se ajusta a las necesidades y preferencias de los usuarios, ofreciendo la posibilidad de personalizar la experiencia de compra y gestión de seguros. Además, se implementa una comunicación efectiva y enfocada hacia estos segmentos a través de canales digitales, asegurando que las soluciones sean visibles y atractivas para aquellos que más se benefician de ellas.

Con la intención de medir el éxito de las acciones, se ha establecido una serie de objetivos y métricas claras, que permiten seguir de cerca el rendimiento de la aplicación y la penetración en el mercado. Estos indicadores incluyen, entre otros, el número de descargas de la aplicación, las cotizaciones realizadas, los seguros contratados, la satisfacción del usuario y la resolución de reclamaciones. El análisis constante de estos datos permite hacer ajustes y mejorar continuamente los procesos y estrategias.

Finalmente, conscientes de la naturaleza cambiante del entorno competitivo, SMARTseguros lleva a cabo un análisis de mercado regular para identificar oportunidades y desafíos emergentes. De esta manera, se puede adaptar la estrategia y mantenerse al día con las últimas tendencias, asegurando que las soluciones continúan siendo relevantes y atractivas tanto para los usuarios como para las aseguradoras que forman parte de la plataforma. La integración de las aseguradoras es fundamental en la propuesta, por lo que trabajaron constantemente en fortalecer los procesos de interacción con ellas, lo que a su vez, beneficia a los usuarios al garantizar una variedad y calidad constante en la oferta de seguros.

Sistemas de Información:

El sistema de información de SMARTseguros está diseñado para operar como un ecosistema integral que comprende desde la interacción inicial del usuario hasta el soporte de postventa, incluyendo la interacción con las aseguradoras. La insignia, la aplicación móvil, es la cara principal de la infraestructura digital. Creada con la tecnología y un diseño centrado en el usuario, la aplicación permite a los usuarios cotizar, comparar, contratar y gestionar reclamaciones de seguros de forma rápida y eficiente. Además, se ha diseñado para ser intuitivo y fácil de usar, con una interfaz amigable y características que hacen que la experiencia del usuario sea agradable y sin complicaciones.

La atención al cliente es un elemento crucial en el sistema de información. Para garantizar una asistencia rápida y efectiva, se plantea implementar múltiples canales de soporte, incluyendo un sistema de chat en línea disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y un servicio de atención al cliente telefónico. Además, se cuenta con una sección de preguntas frecuentes en la aplicación y una plataforma de gestión de reclamaciones que permite a los usuarios hacer seguimiento a sus solicitudes en tiempo real.

La seguridad de la información es prioridad para SMARTseguros, para ello se prevé la implementación de varias capas de protección para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios y de las aseguradoras. Los datos se almacenan en servidores seguros y se utilizan protocolos de encriptación avanzados para proteger la información durante la transmisión. Además, la aplicación contempla medidas de seguridad incorporadas, como la autenticación de dos factores, para proteger las cuentas de los usuarios. Con respecto a las aseguradoras, los accesos a la plataforma institucional se rigen por estrictas políticas de seguridad y confidencialidad, asegurando que la información presentada esté resguardada y sea utilizada solo para multas previamente acordadas.

Por último, los sistemas de SMARTseguros se utilizan no solo para facilitar las transacciones, sino también para recopilar información valiosa sobre las interacciones de los usuarios y aseguradoras. Mediante el análisis de estos datos, somos capaces de obtener insights que permiten optimizar la oferta, adaptar nuestras estrategias y mejorar continuamente la experiencia que proporcionamos. De igual manera, las aseguradoras pueden acceder a un análisis de rendimiento y datos de ventas a través de la plataforma institucional, permitiéndoles obtener una visión clara de su rendimiento y tomar decisiones informadas.

Gente:

El personal de SMARTseguros juega un papel crucial en la prestación de un servicio superior. El equipo está compuesto por individuos con habilidades específicas y roles bien definidos que se complementan entre sí, permitiendo que la empresa funcione como una unidad cohesiva.

La gerencia es el cerebro de SMARTseguros. Su responsabilidad principal es dirigir y supervisar las operaciones generales de la empresa, proporcionar estrategias y metas a largo plazo. Los líderes de la organización poseen habilidades excepcionales para la toma de decisiones, la resolución de problemas y la comunicación, necesarios para guiar a la empresa

hacia su visión. Se enfocan en fomentar un ambiente de trabajo positivo y en garantizar que todos los empleados estén alineados con la cultura de la empresa y su misión.

La jefatura comercial y operativa se encarga de implementar y supervisar las estrategias de ventas y operaciones respectivamente, asegurando que la empresa alcance sus objetivos. Los líderes de estos departamentos son expertos en sus campos, con un fuerte conocimiento del mercado y una capacidad única para motivar y dirigir a su equipo. El Community Manager es el encargado de la presencia en línea de la empresa, creando y manteniendo la imagen de la marca, mientras interactúa con los clientes a través de diversos canales de medios sociales.

El equipo de ventas trabaja en estrecha colaboración con la gerencia y la jefatura para atraer y mantener a los usuarios de la plataforma, mientras que el analista de soporte técnico se asegura de que la aplicación esté siempre en óptimas condiciones, resolviendo cualquier problema técnico que pueda surgir. Finalmente, el asistente administrativo es esencial para mantener la empresa en orden, gestionando diversas tareas internas, desde la gestión de documentos hasta la coordinación de reuniones.

En SMARTseguros, se plantea la inversión continua en la capacitación y desarrollo del personal. Fomentando una cultura organizacional centrada en el cliente y la mejora continua, con programas de formación regular para mejorar las habilidades técnicas y de servicio al cliente del equipo. La comunicación interna efectiva es crucial, y para ello se establecen canales de comunicación interna efectivos para facilitar la colaboración y el intercambio de conocimientos, se reconoce y recompensa el rendimiento excepcional, asegurando que el equipo está motivado y comprometido. Con el énfasis en los procesos para la aseguradora, todos los empleados están capacitados y alineados para servir tanto a los usuarios como a las aseguradoras con el mismo nivel de excelencia.

Además del equipo interno, los proveedores de SMARTseguros desempeñan un papel fundamental en la ejecución de los servicios exitosos. Como parte de la arista “gente”, la red de proveedores, que incluye las aseguradoras y los proveedores de servicios tecnológicos, entre otros, es vital para proporcionar la infraestructura y el soporte que se necesita para operar de manera efectiva. Se valora las relaciones sólidas y duraderas con proveedores, pues son cruciales para la optimización de los procesos y el suministro constante de servicios de alta calidad.

Para ello se sigue un proceso dentro del cual se incluye; conocer al proveedor, generar varias cotizaciones y propuestas y aplicar a la contratación de servicios de calidad, que de preferencia cuenten con sistemas de gestión por procesos.

Ciente:

El cliente se encuentra en el centro de todas las operaciones en SMARTseguros. La comprensión y satisfacción de las necesidades del cliente es el objetivo primordial, y se materializa en la estrategia de empresa, la inversión en sistemas de información avanzados, y la dedicación al desarrollo y capacitación del personal y relación con proveedores.

La realización de investigaciones de mercado detalladas y análisis de las necesidades de los clientes permite entender mejor las expectativas y preferencias de los mismos. Este análisis constante y detallado proporciona fácil adaptación de las ofertas y servicios para cumplir con las necesidades cambiantes del mercado. La diversidad y flexibilidad de la plataforma SMARTseguros busca proporcionar de manera cómoda una amplia variedad de opciones de seguros que son relevantes y personalizadas para cada cliente.

Implementar un sistema de retroalimentación y gestión de quejas eficaz permite resolver rápidamente cualquier problema que pueda surgir. Este sistema no sólo es esencial para mantener al cliente satisfecho, sino que también proporciona información valiosa que permite mejorar continuamente el servicio.

Finalmente, establecer programas de fidelización y recompensas para mantener la lealtad, no sólo incentivan al cliente clientes a consolidarse con SMARTseguros a largo plazo, sino que también promueven recomendaciones positivas que ayudan a atraer a nuevos clientes.

En cuanto a las aristas del triángulo se establecen las siguientes relaciones:

1. Estrategia de la empresa - personal (Arista izquierda):

- Capacitación del personal para implementar la estrategia en las interacciones diarias con los clientes.
- Establecer políticas de calidad para contratación de personal y proveedores.
- Enfoque en la excelencia del servicio alineado con la estrategia de SMARTseguros.

2. Estrategia de la empresa – Sistemas de información (Arista superior):

- Diseño y funcionalidad de los sistemas de información para respaldar y facilitar la estrategia de comodidad.

- La aplicación móvil y otros sistemas diseñados para proporcionar una experiencia fluida y conveniente.

3. Sistemas - Gente (Arista derecha):

- Utilización efectiva de los sistemas por parte del personal para brindar un servicio de calidad.
- Competencia del equipo de desarrollo y atención al cliente en el uso de los sistemas.

Este triángulo del servicio permite identificar áreas de mejora y oportunidades para mejorar la experiencia del cliente con SMARTseguros, siendo este el centro del triángulo. Al asegurarse de que estos tres componentes clave estén alineados y trabajen en conjunto, SMARTseguros puede proporcionar un servicio superior a sus usuarios basados en las siguientes relaciones.

4. Cliente – Estrategia de la empresa:

- Enfoque de la estrategia de SMARTseguros centrado en el cliente y sus necesidades.
- Mejora continua de la plataforma y servicios basada en las preferencias y comentarios de los clientes.

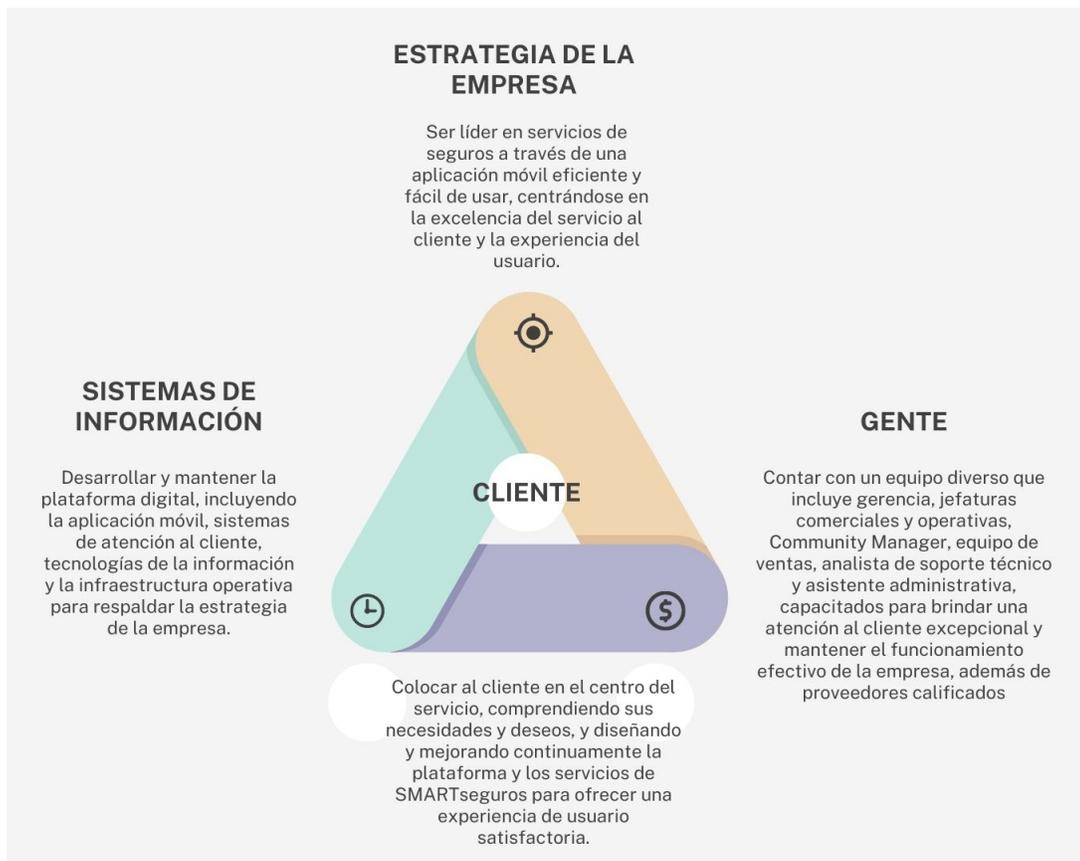
5. Cliente - Personal:

- El equipo de SMARTseguros capacitado y orientado al cliente, brindando un servicio excepcional.
- La prioridad de los clientes en todas las decisiones y acciones tomadas por el personal.

6. Cliente - Sistemas de Información:

- Los sistemas de información recopilan datos sobre las interacciones de los clientes, mejorando su experiencia.
- Procesos simplificados y eficientes para cotización, comparación, contratación y reclamación de seguros.

Figura 1 Triángulo de Servicios



Fuente: Elaboración Propia

12.2. Descripción del prototipo

La experiencia del usuario inicia con la descarga e instalación de la aplicación desde las tiendas de aplicaciones de Android e iOS. Posteriormente, se registran proporcionando datos básicos. Una vez dentro de la aplicación, los usuarios pueden explorar por categorías el tipo de seguro deseado, para luego comparar y cotizar seguros entre las distintas aseguradoras con la prestación deseada.

Una vez seleccionado el seguro adecuado a las necesidades propias del cliente, en función de presupuesto, información y coberturas, los usuarios pueden contratarlo directamente desde la aplicación, proporcionando todos los detalles necesarios y completando el pago de manera segura desde la plataforma. Posteriormente, reciben una confirmación digital de la cobertura contratada, lo que proporciona una prueba tangible de adquisición.

Además, los usuarios pueden gestionar todos sus contratos de seguros desde la aplicación, lo que les permite tener un control total de sus seguros y facilita la gestión de las

reclamaciones si fuera necesario, ya que, en adelante el usuario, mediante la plataforma, puede conocer los valores deducibles, las coberturas y toda la información relacionada con la prestadora. También permite a los usuarios modificar o cancelar sus pólizas de manera sencilla y rápida.

Una vez que se contrata los servicios, la relación con el cliente no termina ahí. La aplicación ofrece soporte en línea para resolver cualquier problema o duda que pueda surgir, incluso previo a la firma del contrato o durante el proceso de comparación y cotización. Este soporte está clasificado en; preguntas frecuentes, respuestas automáticas por IA y en caso de no solventarse la consulta, accede al asesor reales, a través de los medios de contacto; chat de la plataforma y números telefónicos.

Por otra parte, la experiencia para la aseguradora parte con la propuesta que presenta el Asesor Comercial a los representantes de cada una de las 29 aseguradoras del país, en la que se expone a SMARTseguros como la primera plataforma digital que consolida de manera integral la gestión de seguros para el usuario.

Se presenta la problemática de atraso tecnológico en la industria, recalcando el crecimiento exponencial de la digitalización en la prestación de servicios y se oferta la oportunidad de pertenecer en calidad de aseguradora según la categoría que ofrezca, también se presentan los resultados del estudio de mercado que validan la necesidad de un espacio que reúna todas las aseguradoras como estrategia de competitividad y desarrollo.

El Asesor Comercial expone los costos por suscripción y mensualidad a la plataforma, además de negociar los montos por comisión en la colocación de servicios. Una vez que la aseguradora accede a formar parte de SMARTseguros se genera Usuario y Clave a la plataforma institucional de la empresa, donde se recoge la información de; tipos de seguro que oferta, valores, condiciones del servicio, coberturas, deducibles, restricciones si hubiera y entre otra información relevante, que será añadida a la plataforma en los formatos seleccionados durante el diseño del aplicativo.

Cuando el usuario seleccione el seguro a contratar, la aseguradora recibirá una notificación a los medios de contacto registrados en el perfil de prestador y podrá acceder a la plataforma institucional, donde se mostrará el ranking de consultas, cotizaciones, ventas, modificaciones, cancelaciones y reclamaciones. De manera semanal SMARTseguros liquidará los seguros contratados y realizará la transferencia de valores correspondientes a la

aseguradora, restando los montos de transaccionar en línea y comisiones previamente negociadas.

SMARTseguros se posiciona como una herramienta indispensable para gestionar de manera eficiente y sencilla las políticas de seguros de vida y accidentes personales. A continuación, detallamos cómo la aplicación revoluciona el proceso de reclamaciones:

1. Facilitación de Reporte de Incidentes

Reporte Instantáneo: Los usuarios pueden reportar un incidente en cuestión de segundos, ingresando los detalles básicos a través de formularios inteligentes que guían al usuario paso a paso.

Fotografías y Videos: La aplicación permite adjuntar pruebas visuales del incidente, facilitando una recopilación rápida y eficiente de evidencias.

2. Integración de Documentos Necesarios

Carga de Documentos: Los usuarios pueden cargar fácilmente documentos esenciales como certificados médicos, facturas, etc., desde su teléfono inteligente.

Firma Digital: La funcionalidad de firma digital facilita la autorización de documentos importantes sin la necesidad de imprimir o escanear papeles.

3. Asistencia Inmediata

Chat en Vivo: Un sistema de chat en vivo permite comunicarse con agentes especializados para resolver cualquier duda o recibir asistencia durante el proceso de reclamación.

Notificaciones Push: Los usuarios recibirán notificaciones en tiempo real sobre el estado de su reclamación, manteniéndolos informados en cada paso.

4. Transparencia en el Proceso

Seguimiento del Estado de la Reclamación: Los asegurados pueden seguir el estado de su reclamación en cualquier momento, accediendo a un historial detallado de los movimientos de su caso.

Feedback Continuo: La aplicación permite enviar y recibir Feedback en cada etapa, asegurando un proceso transparente y ajustado a las necesidades del usuario.

5. Simplificación de Pagos

Integración Bancaria: Los usuarios pueden recibir pagos directamente en su cuenta bancaria, gracias a una completa integración bancaria segura y confiable.

Calculadora de Compensaciones: La aplicación integra una herramienta que permite calcular de forma estimada las compensaciones correspondientes según las pólizas contratadas.

SMARTseguros está diseñado para llevar el proceso de reclamaciones de seguros de vida y accidentes personales al siguiente nivel, centrado en la experiencia del usuario, facilitando y agilizando cada paso, desde el reporte del incidente hasta la recepción de la compensación. Invitamos a los usuarios a explorar un mundo de comodidad y eficiencia.

Como valor agregado para las aseguradoras se presenta la posibilidad de contratar los servicios de exposición preferencial, en los que por un valor mensual tendrá mayores espacios de visibilidad ante los filtros que el usuario aplique al momento de ingresar al aplicativo.

SMARTseguros dentro de la fase de diseño y conceptualización, donde se da vida a un servicio que busca simplificar el manejo de los seguros de vida y accidentes personales para los usuarios, destaca los aspectos cruciales que se están considerados en el prototipo de la plataforma:

Versión Web y App Móvil

En la era digital en la que vivimos, es esencial proporcionar varias vías de acceso a nuestros usuarios para satisfacer sus preferencias individuales y necesidades. Es por ello que SMARTseguros está trabajando arduamente para desarrollar no solo una aplicación móvil intuitiva y fácil de usar, sino también una versión web robusta.

Aplicación móvil: Diseñada para ofrecer una experiencia de usuario fluida y dinámica, permitiendo el acceso rápido y fácil a todas las funcionalidades desde cualquier lugar.

Versión web: Pensada para aquellos usuarios que prefieren una pantalla más grande y una navegación más detallada, la versión web ofrecerá todas las funcionalidades de la aplicación móvil, pero con la comodidad de acceder desde un navegador web en una computadora.

Funcionalidades de Autogestión

Conscientes de la autonomía en la gestión de las pólizas es una necesidad vital para nuestros usuarios, en esta línea, estamos incorporando funcionalidades de autogestión destacadas en nuestro prototipo, las cuales incluyen:

Gestión de Pólizas: Una vez contratada una póliza, el usuario tendrá total libertad para administrarla desde la plataforma, pudiendo consultar detalles, modificar datos personales, y mucho más, todo ello con total seguridad.

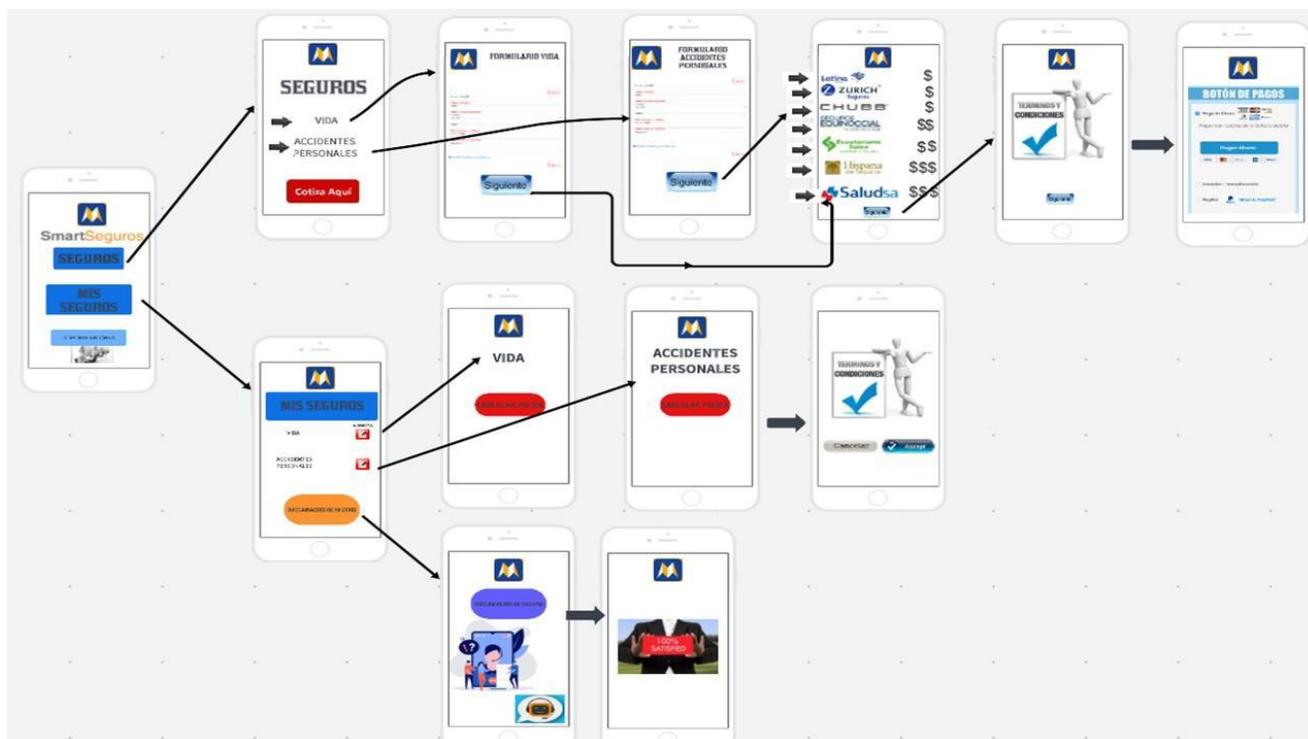
Historial de Reclamaciones: Los usuarios tendrán un historial claro y detallado de todas las reclamaciones realizadas, con la posibilidad de verificar el estado actual de cada una de ellas y obtener informes detallados.

Personalización de Alertas y Notificaciones: La plataforma permitirá configurar alertas y notificaciones personalizadas, ayudando a los usuarios a estar al tanto de fechas de pago, estado de sus reclamaciones, y otros detalles importantes de sus pólizas.

Recursos Educativos y Asesoramiento: SMARTseguros ofrecerá una biblioteca de recursos educativos para ayudar a los usuarios a entender mejor sus pólizas y tomar decisiones informadas, además de un chat de asesoramiento donde podrán resolver todas sus dudas.

Figura 2 Prototipo





Fuente: Elaboración Propia

12.3. Proceso de prestación del servicio

La aplicación SMARTseguros proporcionará a los usuarios una forma simplificada y eficiente de cotizar, comparar y contratar seguros. A continuación se presenta un listado de los pasos que los usuarios deberán seguir desde la descarga de la aplicación hasta la contratación de un seguro:

1. Descarga de la Aplicación: El usuario deberá descargar la aplicación SMARTseguros desde la tienda de aplicaciones (Google Play para Android, App Store para iOS).
2. Apertura de la Aplicación: Una vez descargada, el usuario deberá abrir la aplicación. Se presentará una pantalla de bienvenida y una breve introducción a la aplicación.
3. Registro o Inicio de Sesión: Si el usuario es nuevo, se le pedirá que se registre. El registro puede implicar la introducción de datos personales (nombre, correo electrónico, fecha de nacimiento, etc.) y la creación de una contraseña, si el usuario ya está registrado, simplemente puede iniciar sesión introduciendo su correo electrónico y contraseña.

4. Verificación de la Cuenta: Después del registro, el usuario puede recibir un correo electrónico para verificar su cuenta. Esto ayudará a asegurar la identidad del usuario y a proteger su información.
5. Pantalla Principal de la Aplicación: Una vez que el usuario haya iniciado sesión, será llevado a la pantalla principal de la aplicación. Aquí, el usuario puede navegar a través de las diferentes características de la aplicación.
6. Selección del Tipo de Seguro: El usuario seleccionará el tipo de seguro que desea cotizar (por ejemplo, vida o accidentes personales).
7. Cotización de Seguro: El usuario introducirá los detalles requeridos para obtener una cotización. Esto puede variar dependiendo del tipo de seguro que el usuario esté buscando.
8. Comparación de Seguros: Una vez obtenida la cotización, la aplicación mostrará varias opciones de seguros de diferentes aseguradoras. El usuario puede comparar estas opciones en términos de precio, cobertura, términos y condiciones, etc.
9. Selección de la Póliza de Seguro: El usuario seleccionará la póliza de seguro que desea contratar.
10. Contratación del Seguro: Una vez seleccionada la póliza, el usuario será guiado a través del proceso de contratación. Esto puede incluir la confirmación de los detalles de la póliza, la revisión y aceptación de los términos y condiciones, adjunto de documentos y el pago de la prima.
11. Confirmación y Emisión de la Póliza: Tras la contratación, se enviará una confirmación al usuario y se emitirá la póliza de seguro. Los detalles de la póliza se almacenarán en la cuenta del usuario en la aplicación para su referencia futura.

El usuario podrá además:

12. Modificación de Pólizas: Dentro de la sección de "Mis Seguros" o "Mi cuenta", los usuarios tendrán la opción de ver los detalles de sus pólizas actuales. Aquí podrán seleccionar una póliza y elegir "Modificar" para hacer cambios en la póliza. Los cambios permitidos dependerán de las condiciones establecidas por cada aseguradora, pero podrían incluir cambios en las coberturas, beneficiarios, etc.
13. Cancelación de Pólizas: En la misma sección de "Mis Seguros", también habrá una opción para cancelar la póliza. Al seleccionar "Cancelar", el usuario será guiado a través de los pasos para cancelar su póliza. Se le informará acerca de cualquier posible penalización o términos de cancelación.

14. Gestión de Reclamaciones: También dentro de la sección de "Mis Seguros", los usuarios tendrán la opción de presentar una reclamación en caso de que necesiten hacer uso de su seguro. Seleccionarán la póliza y elegirán "Presentar una Reclamación". Luego, serán guiados a través del proceso de presentación de la reclamación, incluyendo la introducción de detalles sobre el incidente y la presentación de cualquier documentación requerida.
15. Soporte en Línea: Dentro de la pantalla principal, existirá una opción o icono de "Soporte" o "Ayuda" donde el usuario podrá acceder para obtener asistencia en tiempo real. Esto puede incluir preguntas frecuentes, chat en vivo o un formulario de contacto para enviar una consulta y podrá acceder a este paso durante cualquier momento de la navegación.

El diseño de un flujograma efectivo para representar los pasos que los usuarios deben seguir al interactuar con la aplicación SMARTseguros incluye tres niveles principales:

- Nivel 1: Este es el nivel más alto y debería representar los procesos generales del sistema, como "Descarga de la aplicación", "Registro", "Selección y Contratación de Seguro", "Gestión de Pólizas" y "Soporte".
- Nivel 2: En este nivel, se desglosan las etapas del nivel 1 en subprocesos. Por ejemplo, "Registro" podría desglosarse en "Introducción de datos personales", "Creación de contraseña", "Verificación de email", etc.
- Nivel 3: Este nivel contiene los detalles de cada paso en el nivel 2. Por ejemplo, "Introducción de datos personales" podría incluir "Introducir nombre", "Introducir dirección de correo electrónico", "Introducir número de teléfono", etc.

En cuanto a las aseguradoras, el proceso a seguir incluye los siguientes pasos:

1. Propuesta inicial: El Asesor Comercial de SMARTseguros presenta la propuesta a la aseguradora, mostrando los beneficios de unirse a la plataforma y necesita detalles sobre los costos de suscripción y las tarifas mensuales.
2. Negociación y acuerdo: Las aseguradoras negocian las condiciones, incluyendo los montos de comisión en la colocación de servicios, y acuerdan formar parte de la plataforma.
3. Creación de cuenta: Se genera un usuario y una contraseña para la aseguradora en la plataforma institucional de SMARTseguros.

4. Ingreso de información: La aseguradora ingresa todos los detalles relevantes sobre sus productos de seguro, incluyendo tipos de seguro, precios, condiciones, coberturas, deducibles y cualquier restricción aplicable.
5. Notificación de actividad: Cuando un usuario selecciona uno de los seguros de la aseguradora, ésta recibe una notificación a través de los medios de contacto registrados en su perfil en la plataforma.
6. Análisis de datos: La aseguradora tiene acceso a una variedad de estadísticas y rankings en la plataforma, incluyendo consultas, cotizaciones, ventas, modificaciones, cancelaciones y reclamaciones.
7. Liquidación y transferencia: SMARTseguros liquida semanalmente los seguros contratados y realiza la transferencia de los correspondientes a la aseguradora valores, después de deducir los costos de transacciones y las comisiones acordadas.
8. Exposición preferencial: Como un valor agregado, las aseguradoras tienen la opción de contratar servicios de exposición preferencial para obtener una mayor visibilidad en la plataforma.

Para el flujograma se establecen cuatro niveles:

- Nivel 1 - Proceso General: Este nivel ofrece una visión general de alto nivel del proceso completo de interacción de la aseguradora con SMARTseguros, desde la propuesta inicial del Asesor Comercial hasta la interacción de la aseguradora con la plataforma.
- Nivel 2 - Detalles del Proceso de Registro: Este nivel se centra en el proceso de registro y recopilación de información de la aseguradora. Aquí, se detalla cada paso, como la obtención del usuario y clave, la carga de la información tributaria y societaria, y la provisión de información sobre los seguros.
- Nivel 3 - Detalles de la Interacción con la Plataforma: Este nivel se enfoca en las diferentes formas en que la aseguradora puede interactuar con la plataforma una vez registrada. Incluye cosas como la recepción de notificaciones, el acceso a los rankings, la toma de decisiones basada en los rankings, y el proceso de pago.
- Nivel 4 - Detalles de la Opción de Exposición Preferencial: Si la aseguradora opta por los servicios de exposición preferencial, este nivel detalla ese proceso, incluyendo los costos y beneficios asociados y cómo se lleva a cabo la exposición preferencial en la plataforma.

Aquí se detalla cómo se manejará la interacción con las aseguradoras:

Uso de API's: Se está contemplando una arquitectura basada en APIs para asegurar una interconexión fluida y segura con los sistemas de las aseguradoras, este enfoque no solo facilitará la transmisión de datos en tiempo real, sino que también permitirá una integración más profunda y cohesiva entre todas las partes involucradas. Las API permitirán que los procesos manuales tradicionales sean cosa del pasado, ofreciendo a los usuarios una experiencia mucho más rápida y eficiente.

Beneficios de la integración mediante API: Agilidad en los Procesos, mediante la utilización de APIs permitirá una respuesta casi inmediata en la transmisión de información, lo que resulta en una reducción significativa de los tiempos de espera en procesos tales como la aprobación de reclamaciones.

Actualizaciones en Tiempo Real: Los usuarios tendrán acceso a actualizaciones en tiempo real sobre el estado de sus pólizas y reclamaciones, mejorando la transparencia y la confianza en el servicio.

Seguridad de los Datos: Las API permitirán un intercambio de datos seguro y cifrado, asegurando la protección de la información sensible de los usuarios.

Interacción Manual: Aunque el foco principal está puesto en la integración automática mediante APIs, también se está considerando mantener canales de interacción manual para situaciones específicas que lo requieran, o para aquellos usuarios que prefieren un enfoque más tradicional en su interacción con las aseguradoras.

12.4. Determinación de la capacidad productiva

Determinar la capacidad productiva es crucial para cualquier empresa, ya que esta se refiere al volumen máximo de bienes o servicios que puede producir en condiciones normales de operación, esta capacidad no sólo se mide en términos de volumen de producción, sino también en términos de eficiencia y calidad y aunque maximizar la capacidad productiva puede conllevar inversiones significativas en tecnología, formación y recursos, es esencial para garantizar una gestión financiera óptima, sin que ello implique incrementos desproporcionados en los costes. Además, mientras que un alto nivel de capacidad productiva puede necesitar inversión inicial, un largo plazo puede traducirse en mayores rendimientos y eficiencia operativa (Pozo, 2020).

Debido al volumen significativo de datos que SMARTseguros necesita guardar, es esencial disponer de un servidor robusto que administre de manera eficiente la información tanto de usuarios como de proveedores, además de llevar a cabo un registro del número total

de descargas. Sin embargo, invertir en tal servidor implicaría un desembolso considerable. Por ello, para maximizar la eficiencia en términos de costos, la empresa se inclina hacia la adquisición de un servicio de almacenamiento en la nube ofrecido por un centro de datos especializado. El paquete ideal para SMARTseguros debería incluir 512mb RAM PHP por proceso, junto con un sistema de aislamiento para las cuentas de alojamiento, lo que previene la sobrecarga del sistema. Además, es fundamental contar con un ancho de banda de 200mbps, lo que facilitaría hasta 150 descargas en una hora y esto sería óptimo para cubrir la proyección anual de 10.137 contratos para el primer año, así como la potencial descarga del aplicativo por parte de la participación de mercado.

Tabla 1 Determinación de la Capacidad Productiva

Demanda	218.938
Participación Mercado	101.368
Absorción Año 1 – Suscripción de Contratos	10.137
Capacidad de descargas del servidor	108.000
Capacidad productiva utilizada (Aprovechamiento ante suscripción de contratos)	9.39%
Capacidad productiva utilizada (Aprovechamiento ante descargas del aplicativo y datos de usuarios)	93.86%

Fuente: Los autores

En la determinación de la capacidad productiva de SMARTseguros, se han seguido ciertas premisas y supuestos para calcular los requisitos de infraestructura necesarios para soportar el volumen de datos y la cantidad de usuarios proyectados y estos se describen detalladamente a continuación:

Premisas

Crecimiento Sostenido: Se basa en la expectativa de que la empresa experimentará un crecimiento constante y sostenido en el número de usuarios y contratos a lo largo del tiempo, alcanzando la proyección de 10,137 contratos en el primer año.

Adopción Tecnológica: Se presupone que una proporción significativa de la base de usuarios potenciales adoptará rápidamente la tecnología, descargando y utilizando la aplicación de forma activa.

Demanda Estable: Se ha considerado que la demanda del servicio será relativamente estable, permitiendo una operación fluida con un ancho de banda de 200mbps.

Supuestos

Necesidades de almacenamiento: Se ha supuesto que, debido al volumen significativo de datos a gestionar, se requeriría una solución de almacenamiento robusta, que implicaría el uso de un servicio de almacenamiento en la nube especializado con características específicas en términos de RAM y sistema de aislamiento.

Condiciones de Operación Óptima: Se ha trabajado con el supuesto de que operar con 512mb RAM PHP por proceso y un sistema de aislamiento preventivo permitiría manejar la carga proyectada evitando sobrecargas del sistema, garantizando una operación óptima.

Capacidad de descarga: Asumiendo un ancho de banda de 200mbps, se estima que se podrían facilitar hasta 150 descargas por hora, lo cual está alineado con la proyección anual y las expectativas de crecimiento de la base de usuarios.

Al establecer estas premisas y supuestos, SMARTseguros busca crear una infraestructura que no solo sea capaz de satisfacer las demandas actuales, sino que también esté preparada para escalar conforme a las proyecciones de crecimiento de la empresa. A través de una cuidadosa planificación y selección de los recursos técnicos necesarios, SMARTseguros se posiciona para ofrecer un servicio resistente y confiable, garantizando una experiencia de usuario fluida y satisfactoria, y facilitando la expansión sostenible en el futuro. Cabe señalar que estas premisas y supuestos serán revisados periódicamente para asegurar su alineación con las realidades operativas y del mercado, y ajustar las estrategias de capacidad productiva en consecuencia.

En el escenario proyectado para los próximos 3 a 5 años, SMARTseguros contempla un escenario en el que espera un crecimiento sostenido de ventas del 3.37% anual. Este crecimiento progresivo requiere una revisión meticulosa de la estrategia de infraestructura tecnológica de la compañía para garantizar que los recursos estén alineados con el crecimiento previsto, permitiendo así una expansión fluida y un servicio ininterrumpido a sus usuarios.

Dentro de este contexto, es inevitable que la capacidad del servidor deba incrementarse progresivamente a lo largo de los años, el crecimiento en el número de usuarios no solo influirá en el aumento del tráfico dentro de la aplicación, sino que también habrá una acumulación considerable de datos debido a la retención de información de los contratos, las pólizas y otros detalles pertinentes a los servicios de seguros y además, la innovación y la implementación de

nuevas características y funcionalidades para mantenerse competitivo en el mercado demandará recursos adicionales y, por lo tanto, un servidor más potente.

En el tercer año, es probable que SMARTseguros deba considerar la expansión de su capacidad de almacenamiento y el ancho de banda para mantener la eficiencia en el servicio. La empresa podría explorar opciones como el escalado vertical, aumentando los recursos del servidor actual, tales como la RAM y la capacidad de procesamiento, para adaptarse al incremento en la demanda sin afectar el rendimiento del sistema.

Sin embargo, hacia el cuarto y quinto año, SMARTseguros deberá haber adoptado una estrategia de escalado horizontal, donde no solo se amplían los recursos de un servidor individual, sino que se agregan más servidores para distribuir la carga y garantizar una experiencia de usuario suave y sin fricciones. Esto podría incluir la incorporación de tecnologías avanzadas, tales como balanceadores de carga, que ayuden a distribuir el tráfico de manera eficiente entre servidores, evitando cuellos de botella y garantizando un rendimiento óptimo incluso durante los picos de alta demanda.

Además, es esencial que SMARTseguros considere el fortalecimiento de su estrategia de seguridad informática, ya que el crecimiento en la base de datos conlleva una mayor responsabilidad de proteger los datos sensibles de los usuarios.

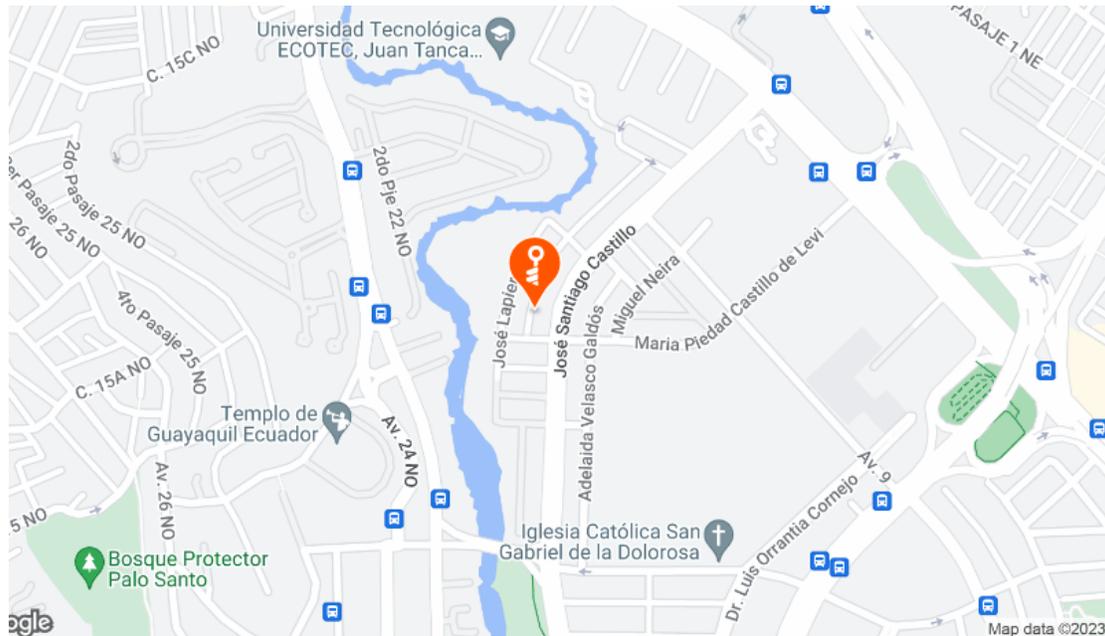
Dada la proyección de crecimiento del 3.37% anual en ventas, se espera que para el final del periodo de cinco años, la infraestructura tecnológica de SMARTseguros se haya transformado significativamente, moviéndose de un servidor centralizado a una red de servidores interconectados que trabajan armoniosamente, garantizando así un servicio de alta disponibilidad y rendimiento, que pueda responder eficazmente a las necesidades de un número cada vez mayor de usuarios, manteniendo la integridad, seguridad y eficiencia que caracterizan a SMARTseguros, este tipo de infraestructura permitirá a la compañía no solo mantenerse al día con el crecimiento proyectado, sino también escalar aún más en el futuro si así lo requiere.

12.5. Ubicación del Proyecto

SMARTseguros no planea la adquisición de propiedades, puesto que se contará con el alquiler de una oficina de tres ambientes, ubicada en la calle José Santiago Castillo de la Ciudadela Kennedy Norte. Dicho lugar se pretende alquilar por un importe mensual de \$500.00 y un depósito inicial por la misma suma, que corresponde al depósito en garantía.

La oficina consta con 70 metros cuadrados y las instalaciones cuentan con dos baños, un parqueo y tres ambientes propicios para la correcta ejecución del modelo de negocios.

Figura 3 Ubicación GPS de SMARTseguros



Fuente: Google Maps

12.6. Diseño arquitectónico

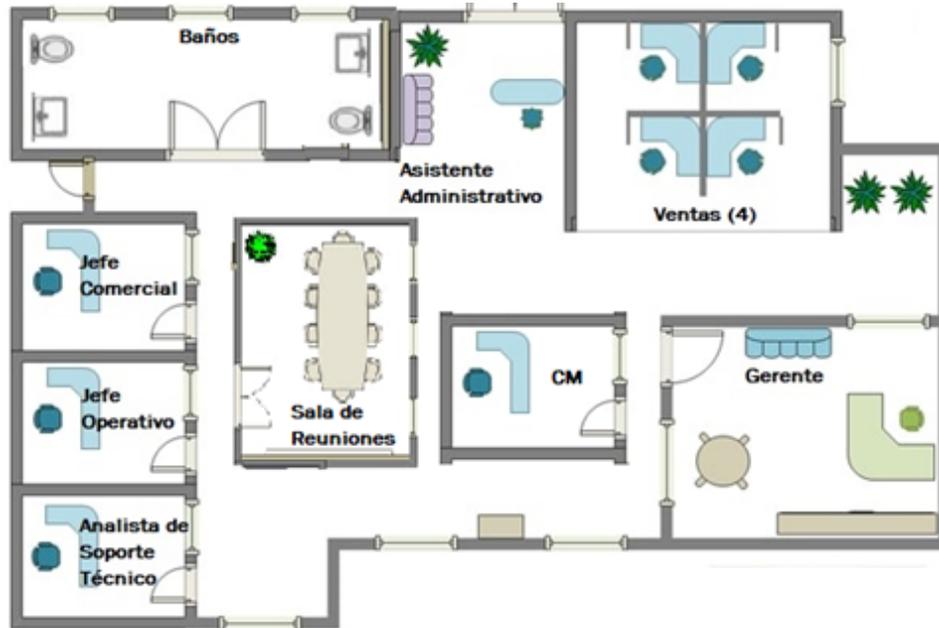
De acuerdo a las necesidades de SMARTseguros la estructura física se compone por un puesto para el asistente administrativo, quien a su vez tiene a su cargo ser la imagen del ingreso a las instalaciones de la empresa. Luego están las 4 estaciones para el equipo de ventas. La jefatura comercial, la jefatura operativa, el analista de soporte técnico y el Community manager cuentan con una oficina individual, así como el gerente. Además de una sala de reuniones y los baños para hombres y mujeres.

Para el personal de ventas, la asistente administrativa, la gerencia y las jefaturas se prevé la adquisición de 8 laptops/notebook HP AMD R7-5700U 1.8GHZ-12GB-512GB SSD-natural silver-15.6"HD-W11, mientras que el analista y el Community contarán con pc de escritorio AIO HP Pavilion AMD R5-5500U 2.1GHZ-8GB-512GB SSD-blanca-27"FHD-W11, debido a las características propias de un trabajo que requiere mayor procesamiento de información y almacenamiento de datos.

Se contará además con una Impresora Multifuncional Inalámbrica EcoTank L3250 y cada dispositivo tendrá un Regulador De Voltaje Forza Fvr-1001 1000va 500w 110v. En cuanto a mobiliario se requerirá 20 sillas, de las cuales 10 son para cada puesto de trabajo y 10 corresponden a la sala de reuniones. En el mismo rubro de mobiliario se contará con 4

escritorios de oficina, un escritorio gerencial y dos estaciones de trabajo, la mesa de reuniones y los dos sillones de espera, uno para la recepción y uno para la oficina gerencial, tal como se muestra en la siguiente figura;

Figura 4 Layout de SMARTseguros



Fuente: Elaboración Propia

12.7. Costos

Para llevar a cabo el proyecto SMARTseguros, se requiere de cierta inversión inicial, misma que se detalla a continuación:

12.7.1. Equipos y Maquinarias

Tabla 2 Inversión Equipos de Computación

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadoras Portátil	8,00	\$1.100	\$8.800
Computadoras de Escritorio	2,00	\$1.200	\$2.400
Impresora	1,00	\$313	\$313
Regulador de Voltaje	10,00	\$17	\$170
TOTAL			\$11.683

Fuente: Elaboración Propia

12.7.2. Muebles y Enseres

Tabla 3 Inversión Muebles y Enseres

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Sillas	20,00	\$99	\$1.980
Escritorios personales	4,00	\$175	\$700
Counter	1,00	\$255	\$255
Escritorios gerenciales	1,00	\$290	\$290
Estaciones dobles	2,00	\$140	\$280
Mesa de Reuniones	1,00	\$1.650	\$1.650
Sillones Espera	2,00	\$545	\$1.090
TOTAL			\$6.245

Fuente: Elaboración Propia

12.7.3. Materias primas/ Materiales e insumos

Para ofrecer un servicio de calidad, es esencial considerar la estructura de costos asociados. Dentro de esta estructura, encontramos costos fijos que, por su naturaleza intrínseca, se mantienen constantes y son inevitables, sin tener en cuenta el nivel de ventas o la cantidad de servicios prestados. Estos pueden abarcar gastos como alquileres, salarios de personal permanente y servicios básicos, que se deben cubrir de manera regular. Por otro lado, están los costos variables, que fluctúan en función del volumen de ventas y de las operaciones realizadas. Estos últimos pueden relacionarse con materias primas, comisiones por venta o costos de envío, entre otros, y se ajustan proporcionalmente a la actividad de la empresa. (Castaño, 2009).

A continuación se expone el detalle de los costos fijos, donde se puede observar el servicio VPN, el servicio de hosting y dominio, el dominio, botón de pagos y el software de facturación electrónica, así como la nómina de Mano de Obra de quienes intervienen de manera directa en la prestación de servicios y los gastos administrativos que también son inherentes al proceso de trabajo, entre ellos en pago de servicios básicos, el arriendo y el soporte legal.

Tabla 4 Costos fijos de producción

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Servicio VPN (Anual)	1,00	60	\$60
Servicio Hosting y Dominio (Anual)	1,00	360	\$360
Servicio Firewall - Care - Wilcard (Anual)	1,00	170	\$170
Botón de Pagos (Mensual)	12,00	75	\$900
Software Facturación electrónica	12,00	112	\$1.344
TOTAL			\$2.834

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5 MOD

	N °	SUELDOS BASE	XIII	XIV	APORTE PATRONAL	VAC.	FONDO RESERV A	TOTAL UNITARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
DIRECTOS										
Jefe Operativo	1	900	75	38	109	38	75	1.234	1.234	14.812
Jefe Comercial	1	900	75	38	109	38	75	1.234	1.234	14.812
Analista de Soporte Técnico	1	750	63	38	91	31	62	1.035	1.035	12.418
									42.042	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6 Gastos administrativos relacionados

GASTOS ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
ARRIENDO	500	6.000	6.092	6.186	6.281
SERVICIOS BÁSICOS	400	4.800	4.874	4.949	5.025
Asesoría Legal	224	2.688	2.729	2.771	2.814
TOTAL GASTO ADMINISTRATIVO	61.228	60.140	61.066	62.007	62.962

Fuente: Elaboración Propia

Los costos de producción variables corresponden a la comisión bancaria por las transferencias de pago a las aseguradoras, por los montos que los usuarios cancelan cuando contratan los seguros.

Tabla 5 Costos variables de producción

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Comisiones bancarias por pago a proveedores	1	1,00	1,00
TOTAL			\$1

Fuente: Elaboración Propia

Vida Útil del Proyecto

El estudio técnico es una fase esencial en la evaluación de proyectos, donde se examinan todos los aspectos relacionados con la viabilidad técnica de llevar a cabo una idea o negocio (Meza Orozco, 2013). En el caso de SMARTseguros, el análisis técnico ha determinado un período de vida útil de 5 años para el modelo de negocio y a continuación se detallan los aspectos considerados en dicho análisis:

Infraestructura tecnológica y actualizaciones: En el mundo de la tecnología, cinco años es un período significativo, durante el cual los sistemas, software y hardware pueden volverse obsoletos o tener mejoras significativas. Teniendo en cuenta la velocidad a la que avanza la tecnología digital y la necesidad de mantener una plataforma actualizada y segura para los usuarios, se proyecta que al cabo de 5 años, SMARTseguros tendrá una revisión integral o una reinversión de su sistema para seguir siendo competitivo.

Tendencias del mercado: El mercado de seguros, al igual que muchos otros, está en constante evolución. Los comportamientos y expectativas de los clientes, las regulaciones gubernamentales, y las ofertas de la competencia cambian con el tiempo. Por ello, es prudente establecer un horizonte de revisión para adaptar o renovar el modelo de negocio en función de las demandas del mercado.

Competencia tecnológica: Actualmente, SMARTseguros posee una ventaja competitiva al ofrecer una solución digital innovadora. Sin embargo, es probable que en un plazo de 5 años surjan competiciones con propuestas tecnológicas similares o superiores, lo que podría reducir la ventaja competitiva inicial.

Ciclo de vida del producto: Todo producto o servicio tiene un ciclo de vida que abarca su introducción, crecimiento, madurez y declive en el mercado. Basándose en proyecciones y tendencias del sector de seguros digitales, se estima que en 5 años, SMARTseguros alcanzará la etapa de madurez o incluso podría acercarse a la fase de declive, momento en el que será crucial reinventar o diversificar la oferta.

Regulaciones y normativas: El entorno regulatorio puede experimentar cambios en un período de 5 años. Las normas que rigen los seguros y las plataformas digitales podrían resistir o adaptarse, lo que podría requerir definiciones significativas en el modelo de negocio.

Aspectos financieros: El retorno de la inversión y la estructura de costos también influyen en la vida útil proyectada. Considerando las proyecciones financieras y los posibles escenarios económicos a futuro, un período de 5 años brinda una ventana adecuada para alcanzar los objetivos financieros y evaluar la continuidad o modificación del negocio.

En el contexto del proyecto SMARTseguros, la vida útil de 5 años fue determinada considerando una serie de factores clave que incluyen las tendencias actuales del mercado, el ciclo de vida típico de las aplicaciones tecnológicas y una evaluación meticulosa de los desafíos y oportunidades que se presentarán. Durante ese período, la selección de este plazo no fue arbitraria; se basó en un análisis a fondo que implicó estudios de mercado, análisis de competencia y una revisión cuidadosa de las tendencias tecnológicas emergentes.

Un factor crítico en esta determinación fue la rápida obsolescencia tecnológica que está ocurriendo en el mundo digital de hoy. La tecnología está avanzando a un ritmo sin precedentes, lo que significa que las soluciones que son vanguardistas y únicas hoy pueden volverse obsoletas en un período relativamente corto. Por lo tanto, se desarrolló un horizonte de 5 años, dando tiempo suficiente para que SMARTseguros se establezca firmemente en el mercado y recupere la inversión inicial, mientras que también permite una revisión y una posible reinversión al final de este período.

El análisis de obsolescencia tecnológica es, por lo tanto, central en este proceso. Durante los 5 años de vida útil proyectada, SMARTseguros se enfrentará a la inevitable evolución de la tecnología, lo que podría manifestarse en forma de hardware más avanzado, cambios en las preferencias de los consumidores, o incluso en la aparición de tecnologías disruptivas que podrían alterar completamente el paisaje del mercado.

En este sentido, la obsolescencia tecnológica puede impactar significativamente en la vida útil del proyecto. A medida que la tecnología avanza, existe el riesgo de que las funcionalidades de la aplicación se vuelvan obsoletas, lo que requerirá inversiones significativas en actualizaciones y mejoras para mantener la relevancia en el mercado. Por lo tanto, la empresa deberá estar preparada para adaptarse rápidamente a las cambiantes dinámicas del mercado, lo que podría implicar rediseños sustanciales de la plataforma.

Además, esta rápida obsolescencia tecnológica también puede abrir nuevas oportunidades para SMARTseguros, pues a lo largo de los 5 años, surgirán nuevas tecnologías que pueden ser integradas en la plataforma para mejorar la oferta de servicio, optimizar los procesos operativos y ofrecer una experiencia de usuario más rica y más satisfactoria. Por ejemplo, la integración de inteligencia artificial y aprendizaje automático puede facilitar una gestión más eficiente y personalizada de las pólizas de seguro.

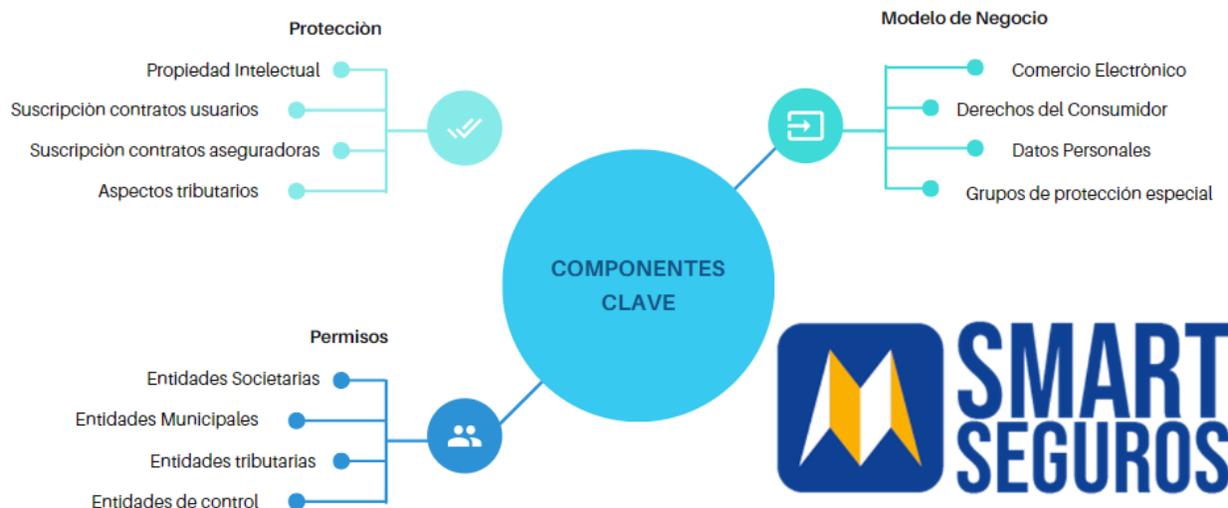
Con todo, la vida útil del proyecto de 5 años representa un equilibrio estratégico, permitiendo a SMARTseguros navegar por el panorama dinámico tecnológico, capitalizando las oportunidades emergentes, mientras se mantiene una visión cautelosa sobre los desafíos impuestos por la obsolescencia tecnológica. Es un período que brinda un tiempo adecuado para adaptarse, crecer y posiblemente reinventarse para mantener una presencia significativa y valiosa en el mercado.

12.8. Estudio Legal

12.8.1. Mapeo de elementos que componen los aspectos claves del negocio

El modelo de negocio SMARTseguros posee varios elementos que componen la estructura de cumplimiento jurídico, cada uno de estos aspectos serán tratados durante el desarrollo de la presente gerencia.

Figura 5 Mapa legal



Fuente: Elaboración Propia

El marco regulatorio que gobierna la operación de las compañías y servicios relacionados con seguros está establecido a través de la "Ley General de Seguros (Congreso, 2014) y Reglamento a la Ley General de Seguros (CONGRESO, 2014)", se ofrecerá una perspectiva general sobre cómo este tema desde el punto de vista de una empresa que actúa como intermediaria, como es el caso de SMARTseguros.

Ley del Mercado Asegurador y el Rol de SMARTseguros como Intermediario

En el panorama del mercado asegurador, las leyes generales y los reglamentos adyacentes constituyen el eje regulador de las operaciones, dictando los parámetros dentro de los cuales deben operar todas las entidades, incluyendo los intermediarios como SMARTseguros.

SMARTseguros surge como un nexo facilitador entre los clientes y las aseguradoras, no proporcionando cobertura de seguros per se, sino facilitando el proceso de comunicación y transacción entre las partes interesadas y este modelo de negocio implica una gran responsabilidad y un profundo conocimiento y adherencia a la Ley General de Seguros y su reglamento correspondiente.

Intermediarios y su Regulación

La ley que rige el mercado de seguros tiene disposiciones específicas para los intermediarios, que son las entidades que facilitan el encuentro entre las aseguradoras y los clientes, pero no ofrecen seguros directamente. Teniendo en cuenta la directriz mencionada en el artículo 8 de la Ley General de Seguros, es primordial que SMARTseguros se enfoque meticulosamente en cumplir con los estándares elevados establecidos para los intermediarios en el sector de seguros. Este artículo enfatiza la necesidad de mantener una reputación intachable y poseer un conocimiento profundo y adecuado de todas las ramas del seguro en las que operan.

El cumplimiento de estas regulaciones no solo asegurará que SMARTseguros esté alineado con los requisitos legales, sino que también instalará una confianza firme y duradera con sus usuarios, la empresa deberá garantizar que su equipo esté altamente capacitado y posea los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones correctamente, yendo más allá de solo satisfacer un requisito legal, sino asegurando un servicio de calidad superior para sus clientes.

Es importante notar que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros juega un papel central en regular y normar las operaciones de intermediarios como SMARTseguros, estableciendo no solo las obligaciones que deben cumplir, sino también los derechos que pueden ejercer y por lo tanto, mantener una colaboración estrecha y proactiva con este ente será vital para la operación fluida y conforme a la ley de SMARTseguros, permitiendo así que la empresa no solo se mantenga en el lado correcto de la ley, sino que opere de una manera que respeta y promueva los intereses de todos sus stakeholders, incluyendo tanto a las empresas de seguros como a los clientes finales.

Es fundamental que SMARTseguros opere en total conformidad con estas disposiciones, las cuales incluyen, pero no se limitan a:

Licenciamiento: Los intermediarios pueden requerir de una licencia específica para operar, la cual asegura que cumplen con los criterios y estándares establecidos por la autoridad reguladora.

Transparencia y Divulgación: SMARTseguros debe mantener una transparencia irreprochable, ofreciendo a los clientes información clara y precisa sobre los productos de seguro que están mediando, así como cualquier comisión o carga que puedan estar aplicando.

Confidencialidad: Como intermediario, SMARTseguros estaría manejando datos sensibles de los clientes, la ley tiene disposiciones estrictas para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de los clientes.

Es vital que SMARTseguros construya su modelo de negocio dentro de un marco de total adherencia a la ley del mercado asegurador, protegiendo no sólo los intereses de la empresa, sino, más importante aún, los derechos y los intereses de los clientes a los que sirven. El camino hacia el éxito pasa invariablemente por el cumplimiento estricto de la normativa vigente, asegurando una operación ética y transparente que construye confianza y credibilidad en el mercado.

12.8.2. Propiedad intelectual

Para proteger los elementos del manual de identidad corporativa de SMARTseguros, se deben registrar como marca ante el SENADI (Servicio Nacional de Derechos Intelectuales) de acuerdo con el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (SENADI, 2016). El proceso de registro comienza con la presentación de una solicitud valorada en USD16, que es analizada por el organismo regulador para verificar la disponibilidad fonética y visual de los elementos de la marca para luego emitir el título que

habilita el siguiente paso, que es cancelar el valor de registro, equivalente a USD208 (SENADI, s.f.).

El registro de una marca es importante para proteger los derechos de propiedad intelectual y evitar que terceros utilicen o se apropien de los elementos de la marca sin autorización, la protección de la marca tiene una duración de 10 años y es importante destacar que en el caso de SMARTseguros está representada por el nombre y el logotipo. Además, para efectos del registro de marcas, deben distinguirse los tipos y las clases de marcas.

12.8.3. Aspectos legales relacionados a comercio electrónico en el modelo de negocio

Comercio Electrónico y Derechos del consumidor

SMARTseguros está comprometido en desarrollar sus operaciones de acuerdo con la Reforma a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, la cual es supervisada por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL, 2011), este marco legal asegura que se salvaguarden los derechos del consumidor en lo que respeta al uso de servicios electrónicos y garantiza la libertad de los consumidores para elegir o dar su consentimiento a los mensajes de datos y brinda su derecho a la información acerca del objetivo de la adquisición o relación electrónica.

La ley en cuestión establece una serie de temas y principios para asegurar la prestación lícita de servicios en línea, siendo uno de los aspectos fundamentales de esta ley es el reconocimiento legal y la conservación de los mensajes de datos, lo cual proporciona un marco de seguridad para las transacciones y comunicaciones electrónicas, además, aborda la propiedad intelectual, lo que garantiza que los derechos de autor y las patentes se protegen en el entorno digital. También tiene disposiciones detalladas sobre la confidencialidad, reserva y protección de datos, asegurando que la información personal de los usuarios se maneje con el máximo cuidado y respeto.

En relación a la firma electrónica, la ley establece las pautas para su utilización y válida en las transacciones digitales. Y, en caso de incumplimiento, la ley presenta un conjunto de sanciones y medidas cautelares, que aseguran el cumplimiento efectivo de las normas y regulaciones, la certificación de la información es otro aspecto clave abordado por la ley, permitiendo la verificación y validación de los datos transmitidos electrónicamente. A su vez,

establece un organismo dedicado a la promoción y difusión de las buenas prácticas en el comercio electrónico.

La ley también presenta un marco detallado para la contratación electrónica, con pautas específicas para obtener el consentimiento adecuado de los usuarios. Es importante destacar que la ley prohíbe el envío de publicidad no consentida, asegurando que los usuarios tengan el control de la información que reciben y protegiéndolos contra el correo no deseado o "spam". Ante lo expuesto SMARTseguros se adhiere rigurosamente a las disposiciones de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y toma todas las medidas necesarias para garantizar la protección de los derechos de sus usuarios y la prestación legal de sus servicios en línea.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en Ecuador, SMARTseguros tiene el deber de proporcionar servicios de alta calidad que cumplan con los estándares y regulaciones nacionales e internacionales. A continuación, se detallan algunas de las condiciones, plazos y garantías que se obtuvieron en conformidad con esta ley:

Condiciones de Servicio:

Transparencia: SMARTseguros obtuvo información precisa, clara y de fácil comprensión sobre sus servicios de seguros. Los términos y condiciones serán presentados de manera comprensible para asegurar que los consumidores estén totalmente informados antes de tomar una decisión.

Igualdad de Trato: Todos los consumidores serán tratados con equidad y sin discriminación alguna, independientemente de su raza, género, religión, orientación sexual o cualquier otra característica personal.

Servicio al Cliente: SMARTseguros obtuvo un servicio de atención al cliente eficiente y eficaz para resolver cualquier duda o problema que pueda surgir durante la utilización de los servicios.

Plazas de Servicio

Tiempo de Respuesta: SMARTseguros se compromete a responder a las consultas y reclamaciones de los clientes en un plazo máximo de 48 horas a partir de su recepción.

Resolución de Disputas: En caso de disputas contractuales, SMARTseguros buscará una resolución en un plazo razonable, preferiblemente no mayor a 30 días desde el inicio de la disputa.

Garantías y Servicios de Reparación

Garantía de Satisfacción: Si un cliente no está satisfecho con el servicio recibido, SMARTseguros hará todo lo posible para corregir el problema y asegurar la satisfacción del cliente.

Resolución de Problemas Técnicos: En caso de problemas técnicos con el sitio web o la aplicación móvil de SMARTseguros, se incluye asistencia técnica para resolver el problema en el menor tiempo posible. En caso de fallas significativas, se limpiará una compensación adecuada a los usuarios afectados.

Cabe señalar que todos los servicios y productos de SMARTseguros se garantizaron en conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y otras leyes relevantes de Ecuador. Los derechos del consumidor son de máxima prioridad para SMARTseguros y se hará todo lo posible para garantizar su protección y satisfacción.

Datos personales

La salvaguarda de los datos personales en Ecuador se encuentra asegurada por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (MINTEL, 2021), el ente encargado de supervisar el cumplimiento de dicha ley es el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, siendo el propósito de esta normativa es establecer, promover y desarrollar principios, derechos y obligaciones, así como mecanismos de protección en el ámbito de los datos personales.

Para que SMARTseguros pueda hacer uso de los datos personales de sus usuarios, la ley exige que estos proporcionen su consentimiento explícito y estén debidamente informados del propósito legítimo para el cual se recolectan y procesan sus datos, en ese marco SMARTseguros garantiza la seguridad y privacidad de la información personal de sus usuarios y asociados a través de medidas de seguridad como la contratación de servicios de protección para su plataforma online y la implementación de un firewall de alta seguridad.

Esto es esencial ya que la información recopilada durante el proceso de registro puede ser delicada, incluyendo detalles como nombres, apellidos, edad, número de cédula, teléfono, correo electrónico, geolocalización y detalles de tarjetas de crédito y débito, además, la seguridad de la información financiera del usuario se protege mediante la implementación de un sistema de pagos que no comparte los datos bancarios del cliente con SMARTseguros. Cuando el usuario realiza una transacción, esta se realiza en tiempo real y la identidad del usuario se verifica a través de controles de malware entre el proveedor del sistema de pagos y el cliente.

Es importante destacar que sobre la Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador emitida el año 2021, posee reforma promulgada en el 2023 y que entró en vigor el 26 de mayo de este año, esta reforma de ley introduce una serie de cambios significativos en el marco de protección de datos del país, incluyendo la creación de un nuevo ente regulador independiente y el establecimiento de derechos más amplios para los individuos en relación con sus datos personales, así como las sanciones.

SMARTseguros opera respetando completamente la Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador y su reforma del 2023. Mediante la implementación de una serie de medidas de seguridad robustas y procedimientos de manejo de datos que garantizan la privacidad, integridad y accesibilidad de la información personal de los usuarios. Entre ellas, SMARTseguros recoge, utiliza y almacena datos personales únicamente cuando se cuenta con el consentimiento informado y expreso del usuario, respetando así su derecho a la autodeterminación informativa. Los usuarios son informados claramente sobre qué datos personales se recolectan, para qué multas se utilizan y cuánto tiempo se almacenan, antes de dar su consentimiento.

Luego, en concordancia con el principio de minimización de datos, SMARTseguros recopila y procesa únicamente los datos personales que son necesarios para la prestación de servicios. Estos datos se almacenan de manera segura y se eliminan cuando ya no son necesarios para el propósito original. En referencia a la reforma de 2023, SMARTseguros garantiza a los usuarios el ejercicio de sus derechos ampliados en relación con los datos personales. Esto incluye el derecho a acceder a dichos datos personales, el derecho a corregir cualquier inexactitud, el derecho a solicitar la eliminación de los datos y el derecho a objetar el procesamiento de información para multas de marketing directo.

SMARTseguros ha establecido un canal de comunicación claro y efectivo para que los usuarios puedan ejercer estos derechos. Además, en caso de una violación de la seguridad de

los datos que pueda poner en riesgo los derechos y libertades de los usuarios, SMARTseguros se compromete a notificar al nuevo ente regulador ya los individuos afectados lo más pronto posible, conforme a las disposiciones de la Ley.

En términos de sanciones, SMARTseguros entiende la importancia de cumplir con las obligaciones de protección de datos y está comprometido a evitar cualquier infracción que podría resultar en multas u otras sanciones. Para lograr esto, hemos instituido una cultura de respeto a la privacidad en toda nuestra organización, respaldada por políticas de protección de datos, formación regular del personal y auditorías periódicas de conformidad.

Grupos de protección especial

SMARTseguros es una plataforma diseñada para millennials, pero tiene restricciones de edad desde los 18 años, lo que identifica a los menores de 17 años como vulnerables, este segmento se encuentra dentro de los grupos de protección especial para no exponer su integridad. Durante el registro en la plataforma, los usuarios ingresan su número de cédula, que se contrasta con la información pública para fijar el rango de edad permitido.

Los seguros contratados desde la aplicación para menores de edad, en el tema de la salud, deben ser requeridos únicamente por los padres o representantes legales, quienes son responsables del cuidado de los representados.

12.8.4. Permisos, certificaciones, licencias u otros que requiera el negocio para inicio y mantenimiento.

Para que SMARTseguros pueda cumplir con el objeto para el que fue creado, es necesario dar cumplimiento a los requerimientos de las entidades públicas de control.

A nivel municipal SMARTseguros deberá contar con los permisos de funcionamiento, que son; la patente municipal anual, el impuesto del 1.5 x mil sobre activos totales anual, la tasa de habilitación y control de establecimiento municipal y el permiso del Cuerpo de Bomberos de Guayaquil, que pese a ser una institución independiente, trabaja en coordinación con la Municipalidad de Guayaquil (MIMunicipalidad, s.f.).

A nivel del Ministerio de Trabajo como requisito dar marcha al emprendimiento, solicitan la elaboración y registro de los Contratos de Trabajo para empleados en relación de dependencia, un Reglamento Interno de Trabajo y un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Aspectos tributarios

SMARTseguros, al ser constituido en Ecuador y específicamente en Guayaquil, deberá cumplir con una serie de obligaciones tributarias (SRI, CÓDIGO TRIBUTARIO, 2016). El organismo de control principal en temas tributarios en Ecuador es el Servicio de Rentas Internas (SRI) y las principales obligaciones tributarias que deberán cumplir SMARTseguros son (SRI, s.f.):

Registro Único de Contribuyentes (RUC): Este es el primer paso en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. SMARTseguros debe obtener su número de RUC, el cual es un identificador único de la empresa para el SRI. Para ello deberá presentar la escritura de constitución previamente inscrito en la SuperCias, así como el Nombramiento del Representante Legal previamente registrado en el Registro Mercantil.

Impuesto a la Renta (IR): SMARTseguros estará obligado a pagar el Impuesto a la Renta, que es un gravamen sobre las utilidades que genere la empresa durante un año fiscal. La tasa impositiva corporativa en Ecuador es del 25%.

Impuesto al Valor Agregado (IVA): Este es un impuesto que se aplica a la venta de bienes y servicios. Actualmente en Ecuador, la tarifa general del IVA es del 12%. Sin embargo, los servicios de seguros están exentos de IVA en Ecuador, lo que significa que SMARTseguros no deberá cobrar IVA sobre las pólizas de seguros que venda, pero sí sobre el servicio de intermediación.

Retenciones en la fuente: En el caso de que SMARTseguros sea categorizado como agente de retención, tendrá la obligación en ciertas transacciones de retener sobre la base un porcentaje según determine la administración tributaria.

Declaraciones de impuestos: SMARTseguros tendrá la obligación de presentar declaraciones de impuestos mensuales y anuales ante el SRI, incluso si no ha tenido actividad o no ha generado ingresos durante un período en particular.

Además de estas obligaciones con el SRI, SMARTseguros también deberá cumplir con las regulaciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, que supervisa las actividades de las empresas de seguros en Ecuador. Esto puede incluir el cumplimiento de ciertos requisitos de capital y solvencia, y la presentación de informes periódicos sobre las operaciones contables de la empresa, es decir que los estados financieros que se presenten ante el SRI, deben guardar relación con la información expuesta a la SuperCias. El

incumplimiento de todas estas obligaciones asegura sanciones, por lo que son de carácter obligatorio e incluso vinculante para el representante legal.

Contratos con externos

Contrato de Términos y Condiciones

Los clientes que opten por descargar y utilizar la aplicación de SMARTseguros están implicados aceptando los términos y condiciones de uso del servicio, que incluyen varios aspectos importantes. En primer lugar, el usuario consciente de la recopilación y uso de ciertos datos personales, como los datos de contacto, imágenes, calendarios e información financiera necesaria para realizar transacciones y este consentimiento se extiende también a la aceptación de materiales promocionales o publicitarios de parte de SMARTseguros.

Al confirmar la aceptación de los términos y condiciones, el usuario también está reconociendo ciertas limitaciones de responsabilidad que SMARTseguros establece para protegerse de posibles litigios. Esto incluye una limitación de responsabilidad por el uso incorrecto o ilícito de la información o del dispositivo móvil por parte del usuario, por cargos que el usuario haya consentido a través de los canales de pago, por cargos adicionales en la factura de su proveedor de Internet debido al uso de datos móviles, y por cualquier mal funcionamiento de la red que pueda surgir debido a la no actualización de la aplicación según las recomendaciones dadas.

Además, al aceptar los términos y condiciones, los usuarios se comprometen a resolver pacíficamente cualquier controversia que pueda surgir en relación con el servicio. En caso de disputas, se llevará a cabo un proceso de mediación bajo la supervisión de un mediador independiente para buscar una resolución equitativa. Es importante recordar que estos términos y condiciones se aplican cada vez que los usuarios acceden y utilizan la plataforma SMARTseguros por lo que se recomienda que lean y comprendan completamente estos términos antes de utilizar nuestra aplicación, mediante un mensaje emergente durante el registro del usuario.

Contrato Aseguradoras

El contrato de colaboración entre SMARTseguros y las aseguradoras asociadas es un acuerdo crucial que establece las reglas de funcionamiento y la relación entre ambas partes, es esencial para garantizar un servicio de seguros eficiente y eficaz a los clientes. En términos de contenido, el contrato abordará varios aspectos claves de la relación.

En primer lugar, definirá los roles y responsabilidades de cada parte. Por ejemplo, SMARTseguros, como intermediario, se compromete a promover y vender los productos de seguros de la aseguradora, mientras que la aseguradora se compromete a honrar las pólizas vendidas ya gestionar las reclamaciones según los términos y condiciones acordadas. En segundo lugar, el contrato detallará los términos financieros de la relación, incluyendo las comisiones o tarifas que SMARTseguros recibirá por la venta de pólizas de seguros y los términos de pago. Además, establecerá las obligaciones de las partes en términos de gestión de riesgos y cumplimiento de las normas de la industria de seguros.

El contrato también establecerá los términos y condiciones de la terminación del acuerdo, incluyendo cualquier obligación de notificación previa y las condiciones en las que cualquiera de las partes puede optar por finalizar la relación. La finalidad de este contrato es, en esencia, garantizar una colaboración eficaz y eficiente que beneficie a ambas partes y, sobre todo, a los clientes de SMARTseguros.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente las empresas ecuatorianas y en particular en el ámbito asegurador, se enfrentan al desafío tarea de transformarse para satisfacer las demandas de una generación que nació y creció en un mundo digitalizado y pese a que la tecnología ha avanzado a pasos agigantados, aún existe un marcado desfase en la adopción y uso efectivo de herramientas digitales en Ecuador. Una vez estudiada la problemática surge como potencial solución SMARTseguros, una iniciativa revolucionaria.

SMARTseguros es un aplicativo móvil que no se limita a ofrecer un proceso de contratación de seguros más digital y eficiente mediante una plataforma intuitiva y amigable, con el objetivo de eliminar obstáculos que anteriormente disuadían a las personas de contratar seguros, el enfoque de SMARTseguros es profundamente orientado al cliente, una parte esencial de la estrategia se basa en la aplicación de la metodología Design Thinking

Más allá de su propuesta tecnológica, SMARTseguros propone una forma de hacer negocios éticos y responsables, que trascienden la simple obtención de ganancias, aspirando a impulsar un desarrollo sostenible ya fomentar la equidad en Ecuador, mediante estrategias de Responsabilidad Social Corporativa.

El propósito central del proyecto es desarrollar la plataforma digital de SMARTseguros, pensada para otorgar a los millennials en ciertas áreas urbanas de Ecuador un acceso directo, transparente y eficaz a seguros. Los objetivos la medición del grado de aceptación de la plataforma a través de un análisis de mercado.

Desde una perspectiva administrativa y estructural, el proyecto reconoce la esencialidad de establecer una base sólida y de cumplir con todas las pertinentes, lo que indica una visión holística y madura del negocio. La evaluación de la viabilidad financiera, por su parte, señala una planificación meticulosa y la visión de SMARTseguros como una iniciativa no solo visionaria, sino también económicamente sostenible.

El estudio técnico es de vital importancia para garantizar la operatividad, escalabilidad y seguridad de la plataforma. Se trata de una fase donde se definen las herramientas, tecnologías y recursos necesarios para el desarrollo, implementación y mantenimiento de la plataforma. Ignorar o minimizar esta fase puede resultar en fallas técnicas, vulnerabilidades de seguridad o limitaciones en la capacidad de atender a un gran número de usuarios.

Tras un análisis exhaustivo de los aspectos técnicos del modelo de negocios de SMARTseguros, es imperativo destacar algunos puntos cruciales que serán determinantes para

el éxito sostenido y la competitividad del proyecto a largo plazo, en primer lugar, es de suma importancia subrayar la necesidad de implementar un régimen de actualizaciones constantes de la aplicación, pues vivimos en un mundo digital en constante evolución, donde la competencia está siempre a la vanguardia en cuanto a tecnología y es así que las actualizaciones no solo deben centrarse en mejorar características técnicas o estéticas, sino también en integrar innovaciones que anticipen las necesidades y expectativas de los usuarios.

Recomiendo, entonces, desarrollar un equipo técnico dedicado que se enfoque en la optimización continua de la aplicación, garantizando una experiencia de usuario que sea tanto moderna como segura, en segundo lugar, se dio énfasis en la relevancia de contar con asesoría legal especializada en el ámbito de los negocios digitales, ya que el entorno digital viene con un conjunto de desafíos legales y regulatorios en constante actualización, en tal virtud, es vital tener el respaldo de expertos legales que no solo protejan el negocio ante posibles contingencias, sino que también faciliten el cumplimiento normativo y el aprovechamiento de oportunidades legales. De esta manera, se cultivará una reputación de empresa confiable y éticamente responsable.

Finalmente, destaco la importancia capital de analizar meticulosamente las métricas de la plataforma. Las decisiones informadas son la columna vertebral de cualquier negocio exitoso; por lo tanto, el monitoreo y análisis constante de las métricas de uso, preferencias del cliente y tendencias del mercado, permitirán una adaptación dinámica de las estrategias del negocio y es recomendable establecer protocolos que faciliten la recopilación y el análisis de datos pertinentes, promoviendo así decisiones empresariales proactivas y basadas en evidencia.

En conclusión, el camino hacia el éxito de SMARTseguros se encuentra en una innovación técnica ininterrumpida, en una operación legalmente sólida y en una gestión basada en el análisis profundo de las métricas de la plataforma, con un enfoque diligente en estos aspectos, SMARTseguros no solo se mantendrá competitivo, sino que se establecerá como un líder en el sector.

En cuanto al estudio legal, es esencial para asegurar que todas las operaciones y transacciones realizadas en la plataforma estén en conformidad con las normas vigentes. Ecuador, al igual que otros países, tiene leyes específicas relacionadas con seguros, protección de datos y transacciones en línea. Una revisión legal exhaustiva puede prevenir posibles litigios, sanciones o conflictos con entidades reguladoras.

Concluyentemente, SMARTseguros se presenta como una propuesta integral para atender las demandas aseguradoras de los millennials en Ecuador. Con un enfoque en el usuario, un compromiso con la responsabilidad social y una meticulosa atención a los aspectos técnicos, legales y financieros, esta plataforma promete no solo revolucionar el mercado de seguros ecuatoriano, sino también mostrar cómo la tecnología puede ser usada para forjar soluciones empresariales rentables, éticas y profundamente arraigadas en las necesidades de la sociedad.

Durante el ciclo de vida útil del proyecto se recomienda una actualización tecnológica continua que asegurarse que la plataforma tecnológica esté siempre al día, es necesario realizar auditorías técnicas al menos dos veces al año para identificar posibles áreas de mejora y de ser así hay que actualizar los flujogramas de procesos.

Así mismo se debe utilizar herramientas analíticas para evaluar cómo interactúan los clientes con la plataforma y esto ayudará a identificar nuevas oportunidades y potenciales áreas de mejora, sin dejar de lado la preparación personal, ya que a medida que la tecnología evoluciona, es crucial que el equipo de SMARTseguros reciba formación continua para asegurarse de que pueden aprovechar al máximo las herramientas y tecnologías disponibles.

Durante el presente proyecto se ha dicho que son dos ramos los que se ofertarán en la plataforma, ante ello es importante la diversificación de servicios, considerando la incorporación de nuevos ramos de seguros y después del ciclo de vida útil del proyecto se debe reevaluar, si es necesario, pivotar hacia un nuevo modelo o adaptar el existente a las nuevas realidades del mercado, esto mediante la integración con nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, más allá del chatbot , que pueden ofrecer nuevas formas de interacción con los clientes o mejorar la eficiencia operativa.

Adicional a lo previamente recomendado, es necesario revisar y de ser preciso, mejorar las políticas de responsabilidad limitada para proteger a SMARTseguros de posibles reclamaciones o litigios que puedan surgir debido a situaciones imprevistas.

El estudio técnico y el análisis de los aspectos legales son componentes esenciales en la formación académica universitaria, especialmente para aquellos que se adentran en el mundo de los negocios, durante la etapa universitaria, es fundamental comprender la estructura, viabilidad y sostenibilidad técnica de cualquier proyecto o iniciativa empresarial y esta comprensión técnica proporciona una base sólida sobre la que se pueden construir soluciones innovadoras, eficientes y efectivas.

Cada arista expuesta en la presente gerencia resalta que el estudio técnico es la columna vertebral que asegura que las ideas no solo sean creativas, sino también factibles y operativas en la realidad del mercado. Por otro lado, la educación sobre los aspectos legales garantiza que los futuros empresarios y profesionales sean plenamente conscientes de las aplicaciones, normativas y responsabilidades legales que acompañan a la gestión empresarial. Esto es vital no solo para evitar contratiempos y sanciones, sino también para fortalecer la reputación y credibilidad de una empresa ante sus stakeholders.

Además, un entendimiento profundo de las implicaciones legales puede revelar oportunidades y rutas estratégicas que de otro modo podrían pasar desapercibidas. Por tanto, la combinación del aprendizaje técnico y jurídico en la preparación universitaria configura a los estudiantes para navegar con éxito en el complejo entramado del mundo empresarial, asegurando no solo la innovación, sino también la integridad y sostenibilidad de sus futuras empresas y proyectos, así como un entendimiento profundo de las implicaciones legales puede revelar oportunidades y rutas estratégicas que de otro modo podrían pasar desapercibidas.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

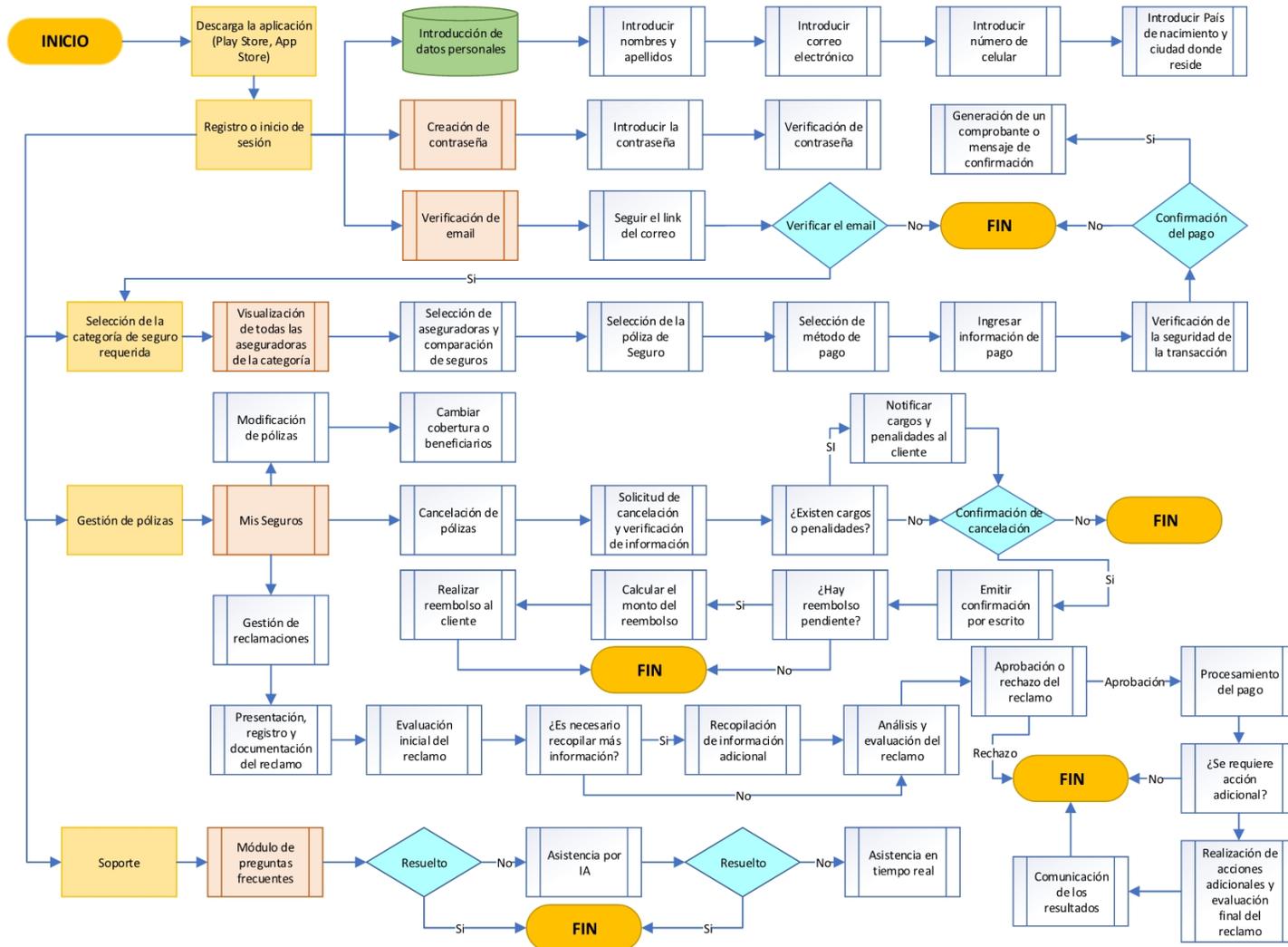
- BCE. (2021). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica>
- CEPAL. (28 de 04 de 2021). Obtenido de Tecnologías digitales para un nuevo futuro: <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/46816>
- CIG. (2021). Transformación digital . *Revista Industrias*, https://issuu.com/industrias/docs/revista_industrias_mayo_2021.
- DANAconnect. (2021). *DANAconnect Corp*. Obtenido de <https://es.danaconnect.com/el-mapeo-de-procesos-hace-la-transformacion-digital-sea-menos-abstracta/>
- IBM. (08 de 2021). *IBM Corporation*. Obtenido de IBM España, S.A: <https://www.ibm.com/downloads/cas/AYX90073>
- Laoyan, S. (11 de 11 de 2022). *ASANA*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/operational-efficiency>
- Lluna, S. (06 de 04 de 2017). Millennials: ¿Son realmente una generación de nativos digitales? *EL PAÍS*, pág. https://elpais.com/tecnologia/2017/04/05/actualidad/1491420652_610290.html.
- MIMunicipalidad. (s.f.). Obtenido de GAD Municipal de Guayaquil: <https://www.gob.ec/gadmgt/tramites/emision-cuenta-municipal-acceso-tramites-linea-gad-municipal-guayaquil>
- MINTEL. (13 de 10 de 2011). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.etapa.net.ec/Portals/0/TRANSPARENCIA/Literal-a2/LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- MINTEL. (21 de 05 de 2021). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.consejodecomunicacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/07/lotaip/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20Personales.pdf>
- Oliva, F. (03 de 2017). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html>
- Pozo, J. (2020). CONTRIBUCIÓN A LA DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PRODUCCIÓN EN EMPRESAS DE PROYECTOS. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 50-62.
- Rios, A., & Caizahuano, A. (06 de 2023). Obtenido de Análisis sectorial del periodo 2015 a 2023 de la industria de seguros en Ecuador, basado en un enfoque con inteligencia de negocios: https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/144
- Sanz, B. (16 de 04 de 2020). *Telefónica Tech*. Obtenido de <https://telefonicatech.com/blog/eficiencia-operativa>
- SENADI. (s.f.). Obtenido de <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/signos-distintivos/>
- SENADI. (09 de 12 de 2016). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Codigo-Organico-Economia-Social-de-los-Conosimientos.pdf>
- SRI. (s.f.). Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/justificacion-obligaciones-tributarias>

SRI. (29 de 11 de 2016). Obtenido de CÓDIGO TRIBUTARIO:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/C_DIGO%20TRIBUTARIO%20-%20Tributario%20967.pdf

Vanner, C. (26 de 03 de 2020). *BIZAGI*. Obtenido de
[https://www.bizagi.com/es/blog/servicios-financieros/5-procesos-para-las-aseguradoras-t
ransformados-por-la-automatizacion-digital-de-procesos](https://www.bizagi.com/es/blog/servicios-financieros/5-procesos-para-las-aseguradoras-transformados-por-la-automatizacion-digital-de-procesos)

15. ANEXOS

15.1. Flujoograma de Procesos de la prestación del servicio



15.2. Flujograma de Procesos de la gestión con aseguradoras

