

Impact of digital transformation in the insurance sector in Ecuador: Innovation and regulatory challenges
Impacto de la transformación digital en el sector asegurador en Ecuador: Innovación y retos regulatorios

Autores:

Mgs. Zambrano-Noboa, Héctor Andrés
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Magister en Administración de Empresas
Portoviejo-Ecuador



hector.zambrano@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0003-1251-7579>

Mgs. Sánchez-Manzaba, Solanda Esmeralda
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Magister en Contaduría Pública
Guayaquil -Ecuador



solanda.sanchezm@ug.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0003-1738-8817>

Mgs. Córdova-Herrera, Carlos Vicente
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Magister en Administración de Empresas Mención Negocios Internacionales
Guayaquil -Ecuador



carlos.cordovah@ug.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-7458-8463>

MBA. Orellana-Intriago, Fernando Rodolfo
Universidad de Guayaquil
Maestro en Administración de Negocios - MBA
Guayaquil – Ecuador



fernando.orellanai@ug.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-3266-9265>

Fechas de recepción: 06-DIC-2024 aceptación: 08-ENE-2025 publicación: 15-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La transformación digital está redefiniendo las operaciones del sector asegurador en Ecuador, promoviendo la adopción de tecnologías emergentes como el big data, inteligencia artificial y blockchain. Este estudio analiza los beneficios y desafíos asociados a esta transición, con énfasis en la innovación de servicios, la mejora de la experiencia del cliente y los retos regulatorios que enfrenta el país. Utilizando una metodología cualitativa documental, se recopilaron datos a través de una revisión exhaustiva de literatura académica, informes regulatorios y publicaciones especializadas. Los resultados revelan un aumento en la eficiencia operativa, pero también subrayan la necesidad de un marco regulatorio más robusto para mitigar riesgos asociados con la privacidad y seguridad de los datos. Este artículo contribuye al debate sobre cómo equilibrar la innovación tecnológica con una regulación efectiva.

Palabras claves: Impacto; aseguradoras; servicios; tecnología; transformación



Abstract

Digital transformation is reshaping the operations of the insurance sector in Ecuador by fostering the adoption of emerging technologies such as big data, artificial intelligence, and blockchain. This study examines the benefits and challenges associated with this transition, focusing on service innovation, enhanced customer experience, and the regulatory hurdles faced by the country.

Using a qualitative documentary methodology, data were collected through an extensive review of academic literature, regulatory reports, and specialized publications. The results highlight an increase in operational efficiency but also emphasize the need for a more robust regulatory framework to address risks related to data privacy and security. This article contributes to the ongoing discussion on how to balance technological innovation with effective regulation.

Keywords: Impact; insurers; services; technology; transformation

Introducción

En los últimos años, la transformación digital ha revolucionado diversos sectores económicos, y el asegurador no ha sido la excepción. En Ecuador, el impacto de esta tendencia global se refleja en la digitalización de procesos, la personalización de productos y la implementación de tecnologías avanzadas para optimizar la atención al cliente. Según Hernández y otros (2020), la adopción tecnológica está impulsando un cambio significativo en la forma en que las empresas gestionan sus operaciones y se relacionan con los consumidores.

El sector asegurador, en particular, enfrenta la presión de adaptarse a las demandas de un mercado en constante evolución, donde la tecnología juega un papel central. En este contexto, herramientas como el big data, la inteligencia artificial y el blockchain han demostrado ser fundamentales para mejorar la eficiencia, reducir costos y crear experiencias de cliente más personalizadas (Valdez & Pérez, 2021). Sin embargo, estas innovaciones también traen consigo desafíos regulatorios y éticos, especialmente en lo que respecta a la protección de datos y la ciberseguridad.

Uno de los retos más relevantes para el sector asegurador en Ecuador es garantizar la inclusión digital en un país donde persisten brechas tecnológicas. La transformación digital exige que las aseguradoras inviertan no solo en infraestructura tecnológica, sino también en capacitación para sus empleados y en campañas educativas dirigidas a sus clientes. Según Paredes (2022), esta inversión es clave para garantizar que todos los actores del ecosistema asegurador puedan adaptarse a las nuevas herramientas y servicios digitales.

Otro desafío importante está relacionado con la regulación. La velocidad con la que avanzan las tecnologías supera, en muchos casos, la capacidad de las normativas actuales para regular su uso de manera efectiva. En Ecuador, la legislación sobre protección de datos y ciberseguridad aún está en proceso de consolidación, lo que genera incertidumbre entre las aseguradoras. La falta de claridad en las normativas puede limitar la adopción de tecnologías avanzadas por temor a sanciones o riesgos legales.

Además, el impacto de la transformación digital no solo se observa en las operaciones internas de las aseguradoras, sino también en la relación con los clientes. La digitalización permite ofrecer servicios más ágiles y personalizados, como la emisión de pólizas en línea o el uso de



chatbots para resolver dudas. Sin embargo, estos avances también plantean preguntas sobre cómo mantener una conexión humana en un sector tradicionalmente basado en la confianza y la interacción personal (Ramírez & López, 2023).

El presente artículo tiene como objetivo analizar cómo la transformación digital está moldeando el sector asegurador en Ecuador, identificando tanto sus beneficios como los desafíos regulatorios asociados. Para ello, se realiza una revisión cualitativa documental que abarca literatura académica, normativas nacionales y tendencias globales. Este enfoque permite no solo describir el impacto actual, sino también proponer estrategias para enfrentar los retos identificados..

Metodología

La presente investigación adoptó un enfoque cualitativo documental, centrado en el análisis de fuentes secundarias. Se realizó una revisión exhaustiva de literatura académica, informes técnicos y documentos regulatorios relevantes para el sector asegurador en Ecuador. Las fuentes incluyeron artículos científicos, reportes de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, y publicaciones de organismos internacionales como la OCDE y el Banco Mundial (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2021; OCDE, 2022; Banco Mundial, 2023).

El análisis se estructuró en tres etapas:

- **Recolección de datos:** Se identificaron y seleccionaron documentos relevantes publicados entre 2018 y 2023.
- **Clasificación y codificación:** Los datos se organizaron en categorías temáticas, incluyendo innovación tecnológica, experiencia del cliente, eficiencia operativa y regulación.
- **Análisis crítico:** Se interpretaron los hallazgos a la luz del contexto ecuatoriano, identificando tendencias, desafíos y oportunidades clave (Paredes, 2022).

Este enfoque permitió construir un panorama integral sobre el impacto de la transformación digital en el sector asegurador en Ecuador.

Resultado

La transformación digital en el sector asegurador en Ecuador ha tenido efectos notables en varias áreas clave de las operaciones de las aseguradoras, como la innovación tecnológica, la mejora de



la experiencia del cliente, la eficiencia operativa, la inclusión financiera y la adopción de tecnologías emergentes. A continuación, se detallan los resultados expandidos en función de los hallazgos más relevantes.

Innovación tecnológica y personalización de servicios

Uno de los resultados más destacados es la adopción acelerada de tecnologías avanzadas como el big data, la inteligencia artificial (IA) y la automatización. Estas tecnologías están transformando la capacidad de las aseguradoras para personalizar productos y servicios. El big data, por ejemplo, permite un análisis más preciso de los riesgos, lo que facilita la personalización de las primas de los seguros de acuerdo con las características y comportamientos de los clientes (Valdez & Pérez, 2021). Además, la IA se utiliza para diseñar productos más adecuados a las necesidades individuales de los usuarios, lo que mejora significativamente la relación costo-beneficio. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la retención de clientes, lo cual es fundamental en un mercado altamente competitivo como el de Ecuador (Gómez & Martínez, 2023).

En cuanto a la automatización de procesos, las plataformas digitales permiten una gestión más eficiente de las reclamaciones y otros trámites, lo que reduce considerablemente los tiempos de espera y aumenta la satisfacción del cliente. En este sentido, la digitalización ha permitido que las aseguradoras de Ecuador ofrezcan servicios en tiempo real, mejorando la experiencia del usuario (Ramírez & Soto, 2022). Según la Asociación de Aseguradoras del Ecuador (2023), más del 60% de las aseguradoras han implementado sistemas de automatización para la gestión de clientes, lo que les ha permitido reducir los tiempos de atención en un 30%.

Experiencia del cliente y accesibilidad

La digitalización ha generado mejoras significativas en la experiencia del cliente, facilitando el acceso a productos y servicios. Las aplicaciones móviles, los portales web y los asistentes virtuales son herramientas claves que han permitido a las aseguradoras brindar atención inmediata, resolver dudas y realizar trámites de manera ágil. Según un informe de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2023), las aseguradoras más grandes del país han registrado un aumento del 50% en la satisfacción de los clientes tras la implementación de estas plataformas.



Además, la accesibilidad se ha visto incrementada, especialmente en sectores rurales. El uso de plataformas móviles ha permitido que un mayor número de personas, incluso aquellas sin acceso a sucursales físicas, puedan contratar seguros y gestionar sus pólizas de manera fácil y rápida (Rodríguez, 2023). Esto ha favorecido la inclusión financiera, ya que se ha logrado llegar a poblaciones previamente desatendidas por el sistema tradicional de seguros.

Eficiencia operativa y reducción de costos

El impacto de la transformación digital en la eficiencia operativa es otro aspecto clave. La implementación de tecnologías como la automatización de procesos administrativos ha permitido a las aseguradoras reducir significativamente sus costos operativos. El uso de chatbots, por ejemplo, ha reducido la necesidad de personal para gestionar consultas, lo que ha optimizado los recursos humanos y mejorado la rentabilidad de las empresas aseguradoras (Zambrano & Torres, 2022). De acuerdo con un estudio realizado por la Asociación de Aseguradoras del Ecuador (2023), la digitalización ha permitido que más del 70% de las aseguradoras reduzcan sus costos administrativos, mejorando su eficiencia.

El big data también ha jugado un papel esencial en la optimización de las operaciones internas. Su capacidad para analizar grandes volúmenes de datos ha permitido a las aseguradoras ajustar sus políticas internas y procesos operativos en tiempo real, lo que mejora la toma de decisiones y reduce los costos asociados a errores o ineficiencias.

Retos regulatorios

Si bien los beneficios de la transformación digital son claros, también existen retos regulatorios significativos que deben ser abordados para garantizar un desarrollo ordenado y seguro del sector. En Ecuador, la normativa vigente aún no ha evolucionado al mismo ritmo que la innovación tecnológica, lo que ha creado una brecha entre las nuevas tecnologías y el marco legal. Lozano y Ortiz (2021) argumentan que el uso de tecnologías como el big data y la IA, sin una regulación adecuada, podría generar riesgos relacionados con la privacidad y la seguridad de los datos personales. La falta de un marco regulatorio específico para estas tecnologías pone en riesgo la confianza de los consumidores y podría obstaculizar el crecimiento del sector asegurador digital.

Además, aunque la adopción de blockchain tiene un gran potencial para mejorar la transparencia y la seguridad en las transacciones, su implementación en Ecuador aún enfrenta barreras



regulatorias y tecnológicas. Gómez et al. (2023) indican que el principal desafío para la adopción masiva de blockchain en el sector asegurador es la falta de un marco legal que regule el uso de esta tecnología, lo que limita su implementación a pequeña escala.

Ciberseguridad y protección de datos

La ciberseguridad se ha convertido en uno de los retos más críticos para las aseguradoras, especialmente dado el aumento de la digitalización y la creciente cantidad de datos que manejan. El sector asegurador debe garantizar la protección de la información confidencial de los clientes, ya que las brechas de seguridad pueden resultar en pérdidas económicas y de confianza. Según un informe del Banco Mundial (2021), solo el 45% de las aseguradoras en países en desarrollo cuentan con estrategias de ciberseguridad robustas, lo que refleja una preocupación creciente por los riesgos de ataques cibernéticos.

Para hacer frente a estos desafíos, las aseguradoras en Ecuador han comenzado a invertir en infraestructura tecnológica de seguridad, aunque todavía existe una falta de capacitación adecuada en muchos casos, lo que deja expuestos algunos sistemas a riesgos. Paredes y Núñez (2022) sostienen que, a pesar de los esfuerzos de las empresas, la ciberseguridad sigue siendo una preocupación importante que debe ser abordada con mayor urgencia.

Impacto en la inclusión financiera

La transformación digital en el sector asegurador en Ecuador ha jugado un papel crucial en la ampliación de la inclusión financiera, especialmente para sectores de la población tradicionalmente desatendidos. A través de plataformas digitales y canales móviles, las aseguradoras han logrado alcanzar comunidades rurales y ofrecer productos adaptados a sus necesidades. Según Pérez y López (2024), las tecnologías digitales han reducido las barreras geográficas y económicas que históricamente limitaban el acceso a los servicios de seguros, lo que ha abierto nuevas oportunidades para las personas de bajos ingresos o aquellas ubicadas en zonas alejadas. Este cambio se ha visto reflejado en un aumento en la contratación de seguros en regiones rurales, algo que no era posible anteriormente debido a la falta de infraestructura física y la dificultad para acceder a las aseguradoras tradicionales (Martínez, 2023).

Sin embargo, a pesar de los avances en la digitalización de los servicios de seguros, aún persisten desafíos importantes en términos de alfabetización digital. La falta de conocimiento en el uso de plataformas tecnológicas sigue siendo una barrera significativa, particularmente en zonas rurales



y entre las poblaciones de mayor edad, como señalan González y Rodríguez (2022). Estos autores explican que, aunque las plataformas digitales han mejorado el acceso a los seguros, la adopción de estas herramientas por parte de la población aún depende de factores como el nivel de educación tecnológica y la disponibilidad de formación en el uso de dispositivos móviles. Para superar estos desafíos, es esencial que las aseguradoras implementen programas educativos dirigidos a sus clientes para fomentar el uso de tecnologías y mejorar su alfabetización digital (Sánchez, 2023).

Además, la inclusión financiera no solo implica el acceso a productos de seguros, sino también la adaptación de los productos a las necesidades específicas de estos grupos desatendidos. Según Díaz y Mendoza (2023), las aseguradoras en Ecuador están comenzando a diseñar productos más flexibles y accesibles, como seguros de salud y vida con primas más bajas y términos más simples, lo que ha facilitado la inclusión de poblaciones vulnerables en el sistema asegurador. De acuerdo con su estudio, estas adaptaciones son cruciales para lograr una verdadera inclusión financiera, ya que permiten que personas en situaciones de vulnerabilidad puedan protegerse ante riesgos imprevistos.

Adopción de blockchain

El blockchain ha emergido como una de las tecnologías con mayor potencial disruptivo en el sector asegurador, debido a su capacidad para garantizar la transparencia y seguridad en las transacciones. En Ecuador, las aseguradoras están explorando esta tecnología para mejorar la gestión de reclamos y contratos, y reducir los costos asociados con la administración de estos procesos. Según Vargas y Torres (2024), el uso de blockchain podría simplificar significativamente la verificación de transacciones y la validación de pólizas, mejorando la eficiencia operativa. Esta tecnología permite la creación de contratos inteligentes que se ejecutan automáticamente cuando se cumplen ciertas condiciones, lo que reduce la intervención humana y, por ende, los errores y los tiempos de procesamiento.

Sin embargo, a pesar de sus beneficios potenciales, la adopción de blockchain en el sector asegurador en Ecuador sigue siendo limitada. Como afirman Ramírez y Herrera (2022), las barreras tecnológicas y regulatorias han retrasado la implementación generalizada de blockchain en el país. Aunque algunas aseguradoras están experimentando con esta tecnología, su adopción aún enfrenta dificultades relacionadas con la falta de infraestructura adecuada y la incertidumbre



regulatoria. El marco legal en Ecuador no ha evolucionado al mismo ritmo que las tecnologías emergentes, lo que genera un entorno incierto para las empresas que desean implementar soluciones basadas en blockchain (Torres, 2023).

Según la OCDE (2022), el blockchain tiene el potencial de reducir los costos de procesamiento de reclamaciones hasta en un 30 %, al eliminar intermediarios y acelerar los procesos de validación y pago de seguros. A pesar de estos beneficios, la implementación exitosa de blockchain requiere un cambio significativo en la infraestructura tecnológica de las aseguradoras y una revisión del marco normativo, como señalan Gómez et al., (2023). En este sentido, la falta de claridad en la legislación sobre el uso de blockchain y la protección de datos personales sigue siendo un obstáculo para su adopción en el sector asegurador ecuatoriano.

Por otro lado, las perspectivas futuras son prometedoras. A medida que se desarrolle una infraestructura más robusta y que se establezcan normativas claras, la adopción de blockchain podría ser un cambio clave en la forma en que las aseguradoras gestionan sus operaciones. De hecho, estudios realizados por Hernández y Silva (2023) sugieren que la implementación de blockchain en el sector asegurador podría mejorar significativamente la confianza de los consumidores, ya que proporcionaría un registro inmutable y transparente de todas las transacciones, lo que reduciría la posibilidad de fraudes y errores.

Discusión

La transformación digital en el sector asegurador en Ecuador ha generado un impacto significativo, tanto en la forma en que las aseguradoras prestan sus servicios como en la relación con sus clientes. El avance de las tecnologías emergentes, como el big data, la inteligencia artificial (IA) y el blockchain, ha permitido que las empresas del sector se adapten a las demandas del mercado y optimicen sus operaciones. La personalización de los servicios ha sido uno de los principales beneficios que se ha destacado en diversos estudios. Según Gómez, Martínez y Sánchez (2023), la personalización de productos ha permitido a las aseguradoras ofrecer servicios más ajustados a las necesidades de los clientes, lo que mejora la competitividad en un mercado tan dinámico. Estos autores afirman que esta tendencia no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también facilita una mejor segmentación de los mercados, generando oportunidades de negocio más rentables.



Por otro lado, la eficiencia operativa ha sido otra de las áreas donde la digitalización ha producido resultados positivos. Al automatizar procesos y aplicar tecnologías avanzadas, las aseguradoras logran optimizar recursos y mejorar la gestión de riesgos. Rodríguez (2023) apunta que la automatización contribuye a la reducción de costos operativos, algo esencial en un sector donde las presiones de rentabilidad son crecientes. Además, Ramírez y Soto (2022) coinciden en que la mejora de la experiencia del cliente es uno de los resultados más evidentes de la digitalización, pues las plataformas digitales, como aplicaciones móviles y portales web, facilitan una interacción más directa y eficiente con los usuarios. En este sentido, se confirma que la experiencia digital no solo ayuda a fidelizar al cliente, sino que también optimiza la atención, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la relación cliente-empresa.

A pesar de los beneficios, también se identificaron varios retos derivados de la digitalización. En primer lugar, los aspectos regulatorios siguen siendo un obstáculo importante. La falta de un marco normativo actualizado, adaptado a las tecnologías emergentes, ha sido ampliamente discutida por Lozano y Ortiz (2021). Según estos autores, la regulación en el sector asegurador debe evolucionar para incorporar la inteligencia artificial, el big data y otras tecnologías sin restringir la innovación. Paredes y Núñez (2022) también resaltan la importancia de la protección de datos personales en un contexto donde la ciberseguridad se ha convertido en una prioridad esencial para las aseguradoras. Estos autores subrayan que la protección de la información personal y financiera de los clientes debe ser una prioridad para las empresas del sector, para mantener la confianza del consumidor y evitar posibles violaciones de seguridad.

Uno de los aspectos más relevantes en la discusión sobre la digitalización en el sector asegurador es la inclusión financiera. La digitalización ha facilitado la expansión de los servicios de seguros a poblaciones previamente desatendidas, especialmente en zonas rurales y en sectores de bajos ingresos. Rodríguez (2023) argumenta que la digitalización puede promover la inclusión financiera, permitiendo que personas que tradicionalmente no tenían acceso a seguros puedan hacerlo a través de plataformas digitales de bajo costo. Sin embargo, los mismos estudios reconocen que la falta de alfabetización digital y las limitaciones en la infraestructura de internet en ciertas regiones siguen siendo barreras significativas. En línea con esto, Gómez y Rodríguez (2022) añaden que las aseguradoras deben ser proactivas al diseñar programas educativos y



estrategias para superar estas barreras y fomentar la adopción de tecnologías en áreas desatendidas.

El uso del blockchain en el sector asegurador, aunque aún en etapas tempranas, ha sido identificado como un cambio potencialmente disruptivo. Según la OCDE (2022), esta tecnología tiene el potencial de aumentar la transparencia y seguridad de las transacciones, lo cual puede ser crucial para mejorar la confianza del consumidor y reducir los costos administrativos. Sin embargo, como lo mencionan Valdez y Pérez (2021), la adopción generalizada del blockchain depende de la creación de un marco regulatorio adecuado y de la superación de las barreras tecnológicas. Los avances en esta área, según estos autores, deben ser seguidos de cerca, ya que podrían modificar profundamente la forma en que las aseguradoras gestionan las reclamaciones y procesan los pagos.

En resumen, aunque la digitalización ha traído importantes avances al sector asegurador en Ecuador, también plantea retos significativos en términos de regulación, protección de datos y barreras de acceso. A medida que el sector continúa adaptándose a las nuevas tecnologías, será crucial que las autoridades reguladoras, las aseguradoras y los consumidores colaboren para superar estos obstáculos. A medida que se desarrollen soluciones en áreas como la ciberseguridad y la inclusión financiera, el impacto de la digitalización será más positivo y extendido. La clave estará en equilibrar los beneficios tecnológicos con una regulación adecuada que promueva tanto la innovación como la protección de los consumidores.

Conclusiones

La transformación digital está remodelando significativamente el sector asegurador de Ecuador y presenta una combinación de oportunidades y desafíos que requieren atención inmediata. En términos de beneficios, las nuevas tecnologías como big data, inteligencia artificial y blockchain han aumentado la inclusión financiera al mejorar la eficiencia operativa, facilitar la personalización de los servicios y llegar a poblaciones antes desatendidas. La digitalización también ha transformado las relaciones con los clientes, permitiendo comunicaciones más ágiles y accesibles, incluso en zonas rurales, fortaleciendo el compromiso de la industria con la innovación y la satisfacción del consumidor.

Sin embargo, estos desarrollos han traído desafíos, particularmente en lo que respecta a la regulación y las regulaciones. No significa que no exista. Seguridad cibernética. La falta de un



marco regulatorio claro que rija el uso de tecnologías avanzadas y las brechas en los programas de protección de datos representan barreras importantes para implementar estas herramientas de manera segura y efectiva. además, La limitada alfabetización digital entre ciertos segmentos de la población resalta la necesidad de programas de educación y capacitación tanto para empleados como para clientes.

En este contexto, es importante que las aseguradoras en Ecuador adopten un enfoque proactivo, incluida la inversión en tecnología, capacitación y seguridad. hacer. Trabajamos con gobiernos y otras partes para desarrollar marcos regulatorios sólidos que permitan el uso ético y eficiente de las innovaciones digitales. Sólo a través de una integración equilibrada de tecnología y regulación podremos garantizar un sector asegurador que sea inclusivo, competitivo y esté preparado para afrontar los desafíos de un futuro digital.

Referencias bibliográficas

- Banco Mundial. (2023). Informe sobre transformación digital en América Latina.
<https://www.worldbank.org>
- Díaz, A., & Mendoza, P. (2023). Transformación digital y acceso a servicios de seguros en zonas rurales de Ecuador. *Revista Latinoamericana de Innovación y Desarrollo*, 5(2), 45-60.
- Gómez, A., Martínez, P., & Sánchez, L. (2023). Innovación y digitalización en seguros: Perspectivas desde América Latina. *Revista de Negocios Digitales*, 15(1), 45-67.
- Gómez, J., & Rodríguez, S. (2022). Blockchain en los seguros: Oportunidades y desafíos. *Revista de Innovación Financiera*, 8(1), 92-115.
- Gómez, J., Pérez, L., & Torres, F. (2023). Blockchain y su impacto en el sector asegurador de Ecuador. *Journal of Digital Technologies*, 10(4), 120-135.
- González, R., & Rodríguez, M. (2022). Desafíos de la alfabetización digital en comunidades rurales ecuatorianas. *Revista de Estudios en Tecnología y Sociedad*, 15(1), 67-84.
- Hernández, C., & Silva, G. (2023). El impacto del blockchain en la industria de seguros: un análisis de su adopción en América Latina. *Revista de Tecnología Financiera*, 8(3), 92-108.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Lozano, E., & Ortiz, J. (2021). Regulación y transformación digital: Retos para el sector asegurador. *Estudios Económicos*, 10(4), 123-140.
- Martínez, V. (2023). Inclusión financiera y el rol de la tecnología en el sector asegurador en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Finanzas y Economía*, 29(2), 31-47.



- OCDE. (2022). Blockchain en el sector asegurador: Oportunidades y desafíos para los mercados emergentes. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Recuperado de <https://www.oecd.org>.
- OCDE. (2022). Digitalización y regulación en mercados emergentes: Un enfoque comparativo. OECD Publishing.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2022). Transformación digital en mercados emergentes. París: OCDE.
- Paredes, F. (2022). Brechas tecnológicas y desafíos de inclusión digital en América Latina. *Revista de Políticas Públicas y Transformación Digital*, 10(2), 89-105.
- Paredes, G., & Núñez, F. (2022). Ciberseguridad en la era digital: Un análisis desde el sector asegurador. *Revista de Tecnología Aplicada*, 9(3), 56-78.
- Pérez, J., & López, A. (2024). La digitalización del sector asegurador en Ecuador: El futuro de la inclusión financiera. *Revista de Innovación Digital en América Latina*, 12(1), 77-89.
- Ramírez, A., & Herrera, M. (2022). Barreras tecnológicas en la adopción de blockchain en el sector asegurador en Ecuador. *Estudios en Transformación Digital*, 6(4), 101-115.
- Ramírez, M., & Soto, K. (2022). Experiencia del cliente en la era digital: Caso de estudio en Ecuador. *Revista de Marketing y Tecnología*, 11(2), 78-90.
- Ramírez, S., & López, G. (2023). Tecnología y experiencia del cliente en seguros: Un balance entre lo digital y lo humano. *Revista Internacional de Seguros y Finanzas*, 8(1), 123-140.
- Rodríguez, C. (2023). Inclusión financiera y seguros digitales: Un enfoque en América Latina. *Finanzas y Desarrollo*, 19(1), 34-48.
- Sánchez, P. (2023). La alfabetización digital y su rol en la inclusión financiera en Ecuador. *Revista de Educación y Tecnología*, 14(2), 42-59.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador. (2023). Informe anual 2023. Quito: SCVS.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2021). Informe anual de desempeño del sector asegurador ecuatoriano. <https://www.supercias.gob.ec>
- Torres, F. (2023). Blockchain y la disrupción del sector asgurador en Ecuador: Desafíos y perspectivas. *Revista Ecuatoriana de Tecnología y Economía*, 10(3), 20-33.
- Valdez, J., & Pérez, L. (2021). Transformación digital en el sector asegurador: retos y oportunidades. *Revista Latinoamericana de Tecnología y Negocios*, 12(2), 34-56.
- Vargas, D., & Torres, M. (2024). Blockchain como solución a los problemas del sector asegurador en Ecuador. *Revista de Innovación y Economía Digital*, 9(1), 56-72.
- Zambrano, M., & Torres, E. (2022). Innovación tecnológica y regulación en mercados emergentes. *Revista de Regulación Económica*, 8(3), 89-102.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

