

239

Los seguros de Asistencia en Viaje

Análisis de caso: Estudiantes universitarios desplazados

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

239

Los seguros de Asistencia en Viaje
Análisis de caso: Estudiantes universitarios desplazados

Estudio realizado por: María del Pilar Álvarez Benedicto
Tutora: Mercedes Ayuso Gutiérrez

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2018/2019

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor titular de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Agradecimientos

Una vez me contaron que en realidad no hay camino, y que se hace camino al andar. Y no se me ocurre mayor satisfacción que la de llegar al final, volver la vista atrás y poder mostrar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han compartido de algún modo este, mi camino.

Gracias, en primer lugar, a Marià Rigau, por hacer posible una compañía que con total confianza otorgue a sus empleados las herramientas necesarias para crecer y desarrollarse. Gracias, a Sandra Gelabert, por hacer realidad aquel punto de inflexión que buscaba, por confiar en mí y por darme la oportunidad de aprender tanto de ella.

Gracias, a los directores del Máster, José Luis Pérez Torres y Mercedes Ayuso, así como a todo el profesorado, por la dedicación mostrada y las ganas de mejorar día tras día. Y de nuevo gracias, muy especialmente a Mercedes, por su inestimable apoyo, su saber hacer y por confiar en mí tutorizando, además, esta tesis.

Gracias, a mis compañeros infatigables de tantas horas de clase, al trabajo en equipo, a las risas, a las charlas, a las historias que, de algún modo nos unieron.

Gracias, a mis compañeros de trabajo, con quienes cada día tengo la suerte de compartir tanto, de mejorar y de aprender. Y entre ellos gracias muy especialmente a Noemí Setó, por la paciencia inagotable, por todo su conocimiento y por su ayuda. Gracias también a Amelia Pumar, por brindar esa visión crítica tan necesaria para poder avanzar. Gracias a Raúl Pérez, por su profesionalidad, su visión y su predisposición.

Gracias, a mi hija, porque desde el primer día fue una luz en mi camino, y lo será siempre.

Y gracias de corazón, a quien me tiende la mano y me acompaña cada día, mi marido, Jesús, quien va dejando sus huellas junto a las mías creando algo único, este nuestro camino.

Muchas gracias, a todos.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo cuantificar la aportación del sector del seguro a otro de los sectores más importantes a nivel mundial, el de viajes y turismo. Y a pesar de que actualmente ya se registran para los seguros de asistencia en viaje, tasas de crecimiento muy por encima de los seguros de no vida en su conjunto, las cifras y la relevancia que el viajar ha adquirido en la vida de las personas indican que hay mucho por hacer.

Educar a los consumidores en la gestión de riesgos, junto a la revolución tecnológica actual, deben ser claves a la hora de potenciar la demanda de estos productos. Un estudio econométrico sobre una muestra de universitarios desplazados evidencia la necesidad del sector, en el marco de un entorno cada vez más competitivo, de conocer en profundidad los riesgos asegurados.

Palabras Clave: Viajar, asistencia en viaje, siniestro, siniestralidad, asistencia médica, gastos de anulación, estudiantes universitarios, análisis de datos, probabilidad.

Resum

El present treball té com a objectiu quantificar l'aportació del sector de l'assegurança a un altre dels sectors més importants a nivell mundial, el de viatges i turisme. I tot i que actualment ja es registren per a les assegurances de viatge, taxes de creixement molt superiors de les assegurances de no vida, les xifres i la rellevància que viatjar ja té a la vida de les persones ens mostren que encara hi ha molta feina a fer.

Educar els consumidors a la gestió de riscos, juntament amb la revolució tecnològica actual, han de ser les claus a l'hora de potenciar la demanda d'aquests productes. Un estudi economètric sobre una mostra d'universitaris desplaçats evidencia la necessitat del sector, en el marc d'un entorn cada vegada més competitiu, de conèixer en profunditat els riscos assegurats.

Paraules Clau: Viatjar, assistència en viatge, sinistre, sinistralitat, assistència mèdica, despeses d'anul·lació, estudiants universitaris, anàlisi de dades, probabilitat.

Summary

This paper seeks to quantify the contribution of the insurance sector to another of the world's most important sectors, namely, that of tourism. Despite the fact that the rate of growth in the number of people taking out travel insurance is much higher than that for non-life insurance as a whole, the importance acquired by travel in people's lives today suggests there is still much to be achieved in this sector.

Educating consumers in risk management in the context of the current technological revolution is critical if demand for these products is to be strengthened. An econometric study based on a sample of university students highlights the need for the sector, within an increasingly competitive environment, to provide an in-depth understanding of the risks insured against.

Keywords: Travel, travel insurance, accidents, accident rate, medical insurance, cancellation costs, university students, data analysis, probability.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	9
2. ¿CUÁNTO Y POR QUÉ VIAJAMOS?	13
2.1 LA VUELTA AL MUNDO	13
2.2 ¿CÓMO VIAJAMOS EN ESPAÑA?	15
3. LOS SEGUROS DE ASISTENCIA EN VIAJE	19
3.1 TIPOS DE SEGUROS DE ASISTENCIA	19
3.2 ASPECTOS PROPIOS DEL SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE PERSONAS	20
3.3 PERFIL DEL VIAJERO CON SEGURO	24
3.4 FUTURO Y TENDENCIAS DE ESTOS SEGUROS	26
4. ANÁLISIS DE CASO: ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DESPLAZADOS	29
4.1 METODOLOGÍA Y DATOS	29
4.2 RESULTADOS	31
4.3 DISCUSIÓN	36
5. CONCLUSIONES	43
5.1 LO QUE NOS ESPERA	43
5.2 EL MUNDO DE LOS DATOS	45
BIBLIOGRAFÍA	49
AUTOR	53
ANEXOS	55

Los seguros de Asistencia en Viaje

Análisis de caso: Estudiantes universitarios desplazados

1. Introducción

El ser humano se desplaza desde el inicio de los tiempos. De hecho, fue el hombre primitivo quien paulatinamente se expandió por el globo colonizando todas las zonas habitables de la tierra.

Las primeras civilizaciones fueron nómadas, con lo cual, podemos entender que desplazarnos es inherente a nosotros mismos y está presente en nuestros genes. Si bien es cierto, que los motivos y maneras han variado mucho desde los albores de la humanidad hasta la actualidad.

Hoy en día los desplazamientos son mucho más numerosos, ágiles y eficientes. El progreso y el desarrollo de los medios de transporte nos permiten alcanzar cualquier parte del planeta en tan sólo unas horas.

Actualmente, nos movemos por ocio y negocios en gran medida, pero también nos trasladamos buscando mejorar nuestras vidas, poniendo el punto de mira en un país distinto si fuera necesario, allí donde pensamos que podríamos vivir mejor.

La industria del seguro es un sector de los más importantes de España que genera cada año aproximadamente un 5,5% del PIB. Según el Libro Blanco del Seguro publicado por UNESPA¹, los seguros “conforman la más potente plataforma de servicio, capaz de resolver más de 5.500 problemas de muy variada índole cada 60 minutos del día, todos los días del año”.

Asimismo, en su Informe *Estamos Seguros 2018*, nos señala otra aportación relevante de este sector, el volumen de flujos monetarios que es capaz de generar: “En el año 2018, se estima que este ritmo de transferencias ha superado los 90.000 euros cada minuto del año, 24 horas al día, 365 días al año.” Estas transferencias se centran principalmente entre sus proveedores y sus clientes. Estos pagos se reparten en un grupo muy diverso de siniestros declarados por los clientes, cada hora del año se producen más de 15.000 contratiempos asegurados.

El seguro está necesariamente presente en las economías desarrolladas, y en España actualmente las compañías ofrecen sus servicios de seguro a través de más de 115 millones de contratos, mediante coberturas a hogares, personas, negocios, vehículos, ...

¹ UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) representa a las entidades aseguradoras desde 1977.

A esta aportación numérica, deberíamos añadir otra menos cuantificable, pero no por ello menos importante: la labor social. El seguro mitiga la incertidumbre, aumentando así el control, repartiendo el riesgo y las pérdidas, ayudando a crear una estabilidad sumamente necesaria para el desarrollo tanto económico como humano. Sería difícil imaginar cómo se comportaría la sociedad en ausencia de este tipo de herramientas de protección que son los seguros. El Consorcio de Compensación de Seguros² publica información precisa sobre el valor total de algunos de los principales riesgos cubiertos por el sector asegurador. En 2017 se estimó que el valor de los capitales asegurados multiplicaba por 14 el valor del PIB español.

Los que trabajamos en este sector somos conocedores de la función de solidaridad en la que se basa la contratación de un seguro. Un auto seguro no podría beneficiarse de esta colaboración, no mitigaría el riesgo y no generaría confianza alguna.

Además, es un sector muy consciente de la responsabilidad social que su labor conlleva, y así lo ha demostrado durante los años de crisis, a los cuales ha resistido gracias a su sólida solvencia.

Bajo estas dos premisas se sustenta este trabajo, con el objetivo de poner de manifiesto cuánto aporta el sector de los seguros a otro de los sectores más importantes del actual panorama mundial: el sector de los viajes y el turismo.

En primer lugar, se pretende cuantificar, en el contexto actual, el ámbito de los viajes y el turismo; después, es necesario entender qué papel tienen los seguros de Asistencia en Viaje a las personas, y por último se analiza un caso práctico: los seguros para estudiantes desplazados a través de un plan de intercambio universitario. Evidenciando así cómo se sociabiliza el riesgo: a través de todos los Asegurados se sostienen los siniestros de unos pocos.

Para alcanzar dicho objetivo nos basamos en tres formas de recabar información. Una primera búsqueda de datos que nos ayuden a entender, dimensionar y contextualizar de qué hablamos cuando nos referimos al sector de los viajes y el turismo y a los seguros de asistencia en viaje.

En segundo lugar, se realizan dos entrevistas, la primera de ellas a Raúl Pérez Martínez, responsable de Asistencia en Viaje Territorios del equipo comercial de ARAG SE, quien como especialista en este tipo de seguros nos ayuda a comprender su utilidad, sus particularidades y cuáles son sus retos y tendencias. Y la segunda a Noemí Setó Lapeña, analista de riesgos en el

² El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), instrumento al servicio del sector asegurador español, con una amplia trayectoria histórica, es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Economía y Empresa, a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Desempeña múltiples funciones en el ámbito del seguro, y entre ellas destacan las relacionadas con la cobertura de los riesgos extraordinarios, el seguro obligatorio de automóviles, el seguro agrario combinado y la liquidación de entidades aseguradoras.

departamento de suscripción de ARAG SE, especializada en los seguros de asistencia en viaje a las personas, lo que nos aporta una visión técnica.

Por último, se realiza un estudio de caso: los siniestros declarados por los alumnos universitarios desplazados que la compañía ha tenido asegurados durante dos cursos académicos. Para dicho análisis se aplica un Modelo Logit multivariable, tomando como variable dependiente la declaración o no de uno o más siniestros por parte de los Asegurados, y como variables explicativas diferentes características del riesgo. En las conclusiones se pone de manifiesto cuáles de estas variables independientes nos ayudan a explicar el comportamiento de los siniestros, y, además, se puede cuantificar cuánto inciden sobre la variable estudiada y cómo es la relación existente entre todas ellas.

2. ¿Cuánto y por qué viajamos?

Tal y como ya se ha mencionado, la historia de la humanidad se escribe andando. Desplazarse ha sido tan importante en la configuración del ser humano como el hecho de asentarse en un lugar y establecer las bases de una próspera civilización.

En el marco actual se pueden resumir las causas por las que viajamos en tres categorías: ocio, trabajo y flujos migratorios, ya sean estos últimos por motivos económicos, sociales o políticos.

Este trabajo se centra en las dos primeras causas. Dejando fuera del estudio los desplazamientos permanentes y el transporte de mercancías, puesto que no promueven la contratación de un seguro de asistencia en viaje a las personas.

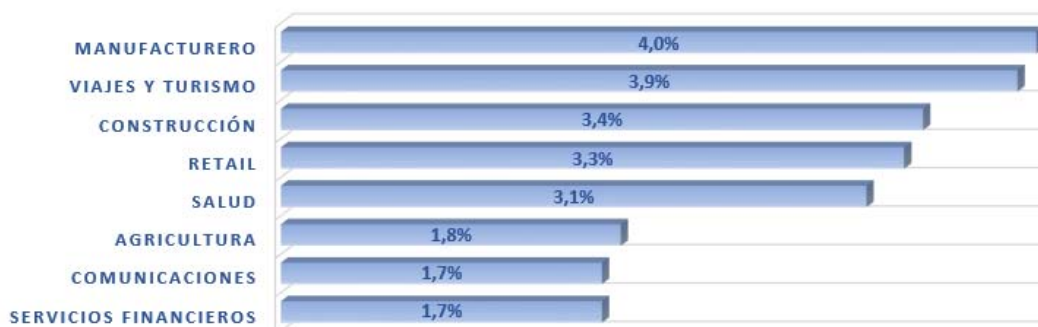
2.1 La vuelta al mundo

El sector de Viajes y Turismo constituye uno de los sectores más importantes a escala mundial, tanto en términos de aportación al PIB como en generación de empleo, siendo además un sector estratégico en la dinamización de la economía. De hecho, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), las exportaciones generadas por el turismo internacional ascendieron a casi 1,4 billones de euros el año pasado, cifra que representa un 7% de las exportaciones totales registradas en el mundo

El resumen anual que elabora World Travel & Tourism Council así lo demuestra,³ según el último informe publicado por esta entidad con los datos de 2018: los viajes y el turismo han contribuido al PIB mundial en un 10,4% del total, consiguiendo un crecimiento del 3,9%, superando al de la economía global que ha sido del 3,2%, siendo, así, el segundo sector que más ha crecido en 2018. Por otro lado, resulta significativo el ritmo al que crece mundialmente este sector en comparación con otros, solo superado por el sector manufacturero, tal y como se observa en el gráfico 1.

3 World Travel & Tourism Council (WTTC): Es el único organismo internacional que agrupa a los principales actores del sector del viaje y el turismo (aerolíneas, hoteles, cruceros, alquiler de vehículos, agencias de viajes, operadores turísticos, sistemas de distribución global y empresas tecnológicas), permitiéndoles hablar con una sola voz ante los Gobiernos y demás organismos internacionales.

Gráfico 1. Incremento del PIB 2018 según sectores



Elaboración propia. Fuente: WTTC.

Los resultados en la UE siguen siendo significativos. Los viajes y el turismo han contribuido con un 10,1%, creciendo a un ritmo de un 2,7% durante 2018, y representa actualmente un 11,6% del total del empleo de la UE (tabla 1). Por su parte, en España, los datos adquieren mayor relevancia, siendo la contribución de este sector al PIB estatal del 14,6% en 2018, con un crecimiento del 2,4% y aglutinando un 14,7% del empleo total.

Tabla 1. El sector de Viajes y Turismo 2018

	% Aportación al PIB	Crecimiento	% Total del empleo
MUNDIAL	10,4%	+ 3,9%	10,0%
UE	10,1%	+ 2,7%	11,6%
ESPAÑA	14,6%	+ 2,4%	14,7%

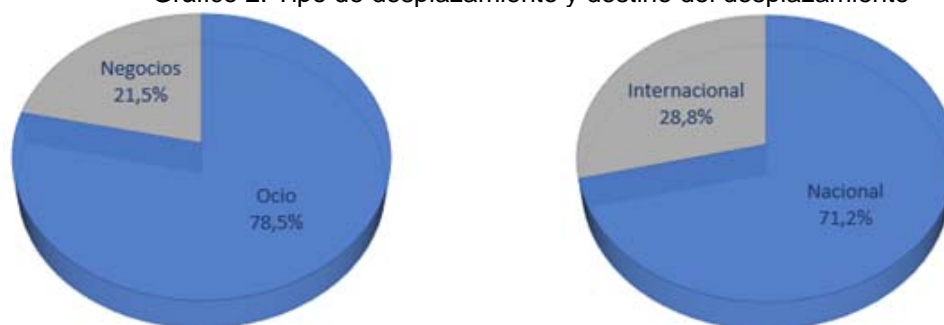
Elaboración propia. Fuente: WTTC.

En todo el mundo, más de 319 millones de puestos de trabajo tienen relación con los viajes y el turismo, aportando uno de cada 10 empleos en el planeta. Durante los últimos 10 años, uno de cada cinco nuevos empleos es generado por este sector.

Y, por si fuera poco, según los pronósticos de WTTC, en los próximos 10 años habrá 100 millones de puestos de empleo adicionales creados por este sector.

A nivel mundial, el principal motivo para viajar es por ocio, con un 78,5% de los desplazamientos, frente a los desplazamientos por negocios, que corresponden el 21,5%. Además, los viajes nacionales constituyen el destino más importante, con un 71,2% de los desplazamientos, siendo los viajes internacionales un 28,8% del total (gráfico 2).

Gráfico 2. Tipo de desplazamiento y destino del desplazamiento



Elaboración propia. Fuente: WTTC

2.2 ¿Cómo viajamos en España?

Según el Informe del *Uso del seguro de viaje en España*, elaborado y publicado en junio de 2017 por la Fundación InterMundial Seguros⁴: “El viajero medio español tiene 40 años, vive en una ciudad de más de 500.000 habitantes y se decanta por visitar destinos nacionales antes que internacionales. Los españoles, además, prefieren viajar en familia o en pareja antes que solos o acompañados de amigos, así como contratar por su cuenta los diferentes servicios del viaje que van a realizar (alojamiento, transporte, etc.). El coste del viaje dependerá de si el destino es nacional o internacional, con una media de 167 y 824 €, respectivamente.”

Según los datos analizados por InterMundial, el 43,38% de los desplazamientos están comprendidos entre los 36 y 55 años. El mayor poder adquisitivo es determinante ya que facilita el acceso al viaje a este segmento de la población.

2.2.1 El perfil del viajero residente en España a partir de los 15 años

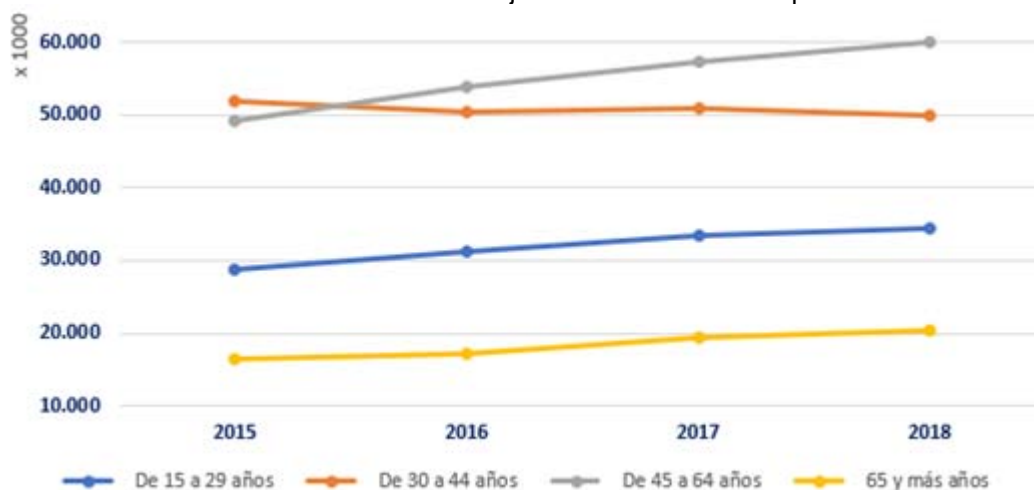
Siguiendo la información aportada por dicho informe, desde el INE⁵ podemos también analizar las características del viajero en España: en total, en 2018 se han contabilizado 164.720.940 viajes.

En cuanto al número de desplazamientos por edad (gráfico 3) se centran entre los 30 a los 64 años, con un 66,83% de todos los viajes. Asimismo, se desprende que, a partir de los 65 años, el número de desplazamientos baja significativamente, aunque presenta una tendencia creciente desde 2015. Si discriminamos por sexo, el 51,81% de los viajes son realizados por hombres y el 48,19% por mujeres.

⁴ La Fundación InterMundial Seguros es una organización sin ánimo de lucro de Grupo InterMundial, cuyo objetivo principal es la promoción de la investigación en pos del desarrollo del sector turístico.

⁵ INE: Instituto Nacional de Estadística: <https://www.ine.es/welcome.shtml>

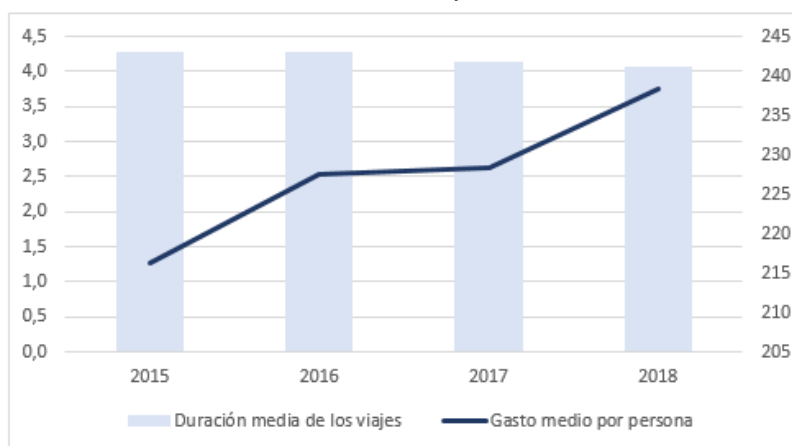
Gráfico 3. Número de viajes realizados desde España



Elaboración Propia. Fuente: INE

La media nacional en 2018 para todos estos viajes en cuanto duración y coste medio por persona está en 4,06 días y 238,44 € respectivamente (gráfico 4).

Gráfico 4. Duración y coste medio



Elaboración propia. Fuente: INE

Si bien es cierto, ambas variables, la duración y el gasto, tienen comportamientos distintos. Mientras el coste medio por persona mantiene una tendencia al alza, el número medio de días de viaje es hoy inferior comparándolo con 2015, que era de 4,27 días.

Si atendemos al tipo de viaje, las vacaciones de verano tienen el coste medio por persona más elevado con 548,28 € de media y una duración de 12,15 días. Le siguen los desplazamientos por trabajo, con un coste de 535,52 € y una duración de 3,07 días de media. Como viajes más económicos encontramos las escapadas de fin de semana, con 90,89 € de gasto medio por persona y una duración de 1,68 días.

Al observar el medio de transporte utilizado, encontramos que los viajes más largos son aquellos en los que se utiliza un transporte marítimo con 7,79 días de duración y un coste medio por persona de 560,56 €. Sin embargo, el coste de los viajes cuyo medio de transporte es el aéreo son más caros, con un coste medio de 803,95 € pero más cortos, con una duración media de 6,96 días. A su vez, los desplazamientos más económicos son los que se realizan con vehículo propio con un coste medio de 152,52 € por persona y una duración también más corta, de 3,60 días de media (ilustración 1).

Ilustración 1. Coste medio y duración media según medio de transporte



Elaboración Propia. Fuente: INE.⁶

Tanto para el coste medio por persona como para la duración del viaje, resulta determinante el destino, siendo para el extranjero de 830,19 € y 7,86 días, y para destinos nacionales de 173,93 € y 3,65 días respectivamente (tabla 2).

También por la comunidad autónoma en la cual reside el viajero podemos encontrar diferencias sustanciales. Como es lógico, los isleños son los que asumen un mayor coste en sus desplazamientos, siendo las Islas Baleares las que presentan el coste medio por persona más elevado de 329,94 €, seguido de Canarias con 288,24 €.

En el territorio peninsular, destaca la comunidad de Madrid con un coste medio de 268,69 €. En contraposición, el coste medio más económico se encuentra en Extremadura con 181,80 €, seguido de Murcia con 202,50 € y Castilla la Mancha con 203,12 €.

En cuanto a la duración media, País Vasco con 4,73 días y Madrid con 4,72 días son las comunidades con viajes más largos, y Galicia con 3,28 días y Cantabria con 3,40 días, donde se registran los viajes más cortos.

⁶ Las imágenes utilizadas están disponibles en Freepik.com

Tabla 2. Coste medio y duración media por comunidades autónomas

2018	Duración media de los viajes	Gasto medio por persona
Total	4,06	238,44
Extranjero	7,86	830,19
Nacional	3,65	173,97
Andalucía	3,93	185,97
Aragón	3,21	142,21
Asturias, Principado de	3,48	176,99
Balears, Illes	4,67	348,61
Canarias	4,08	278,69
Cantabria	4,06	179,50
Castilla y León	3,68	135,06
Castilla - La Mancha	3,14	108,23
Cataluña	3,20	159,02
Comunidad Valenciana	4,43	186,46
Extremadura	3,93	146,42
Galicia	3,74	171,39
Madrid, Comunidad de	2,84	208,76
Murcia, Región de	4,19	158,07
Navarra, C Foral de	3,15	140,23
País Vasco	3,06	183,67
Rioja, La	3,22	128,10

Elaboración Propia. Fuente: INE

3. Los seguros de Asistencia en Viaje

El seguro de Asistencia en Viaje pertenece, según la clasificación prevista en el anexo de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras,⁷ al ramo de Asistencia. Dicho ramo es el número 18 y tiene como objeto prestar al Asegurado que se desplace dentro del ámbito territorial cubierto, un conjunto de prestaciones asistenciales para contingencias acaecidas durante dicho desplazamiento.

Estas prestaciones pueden recaer sobre personas o vehículos. Por lo tanto, dentro del sector asegurador, al seguro de Asistencia se le considera un seguro de prestación de servicios, junto al de Defensa Jurídica y al de Decesos. Dichos servicios son otorgados por medios directamente gestionados por la Aseguradora, aunque en determinadas ocasiones también pueda darse la prestación en forma de indemnización.

Según la información presentada recientemente por ICEA, la estimación del volumen de primas en 2018 para este tipo de seguros supera los 446 millones de euros, lo que supone un crecimiento de casi el 11% respecto al año anterior. Muy por encima del crecimiento de los ramos de no vida en su conjunto, que se estima en un 4% aproximadamente. De confirmarse estas estimaciones, el ramo de asistencia representaría un 1,2% sobre el total de No Vida para seguro directo.

3.1 Tipos de Seguros de Asistencia

Tal y como se ha avanzado en el apartado anterior, las coberturas asistenciales pueden recaer tanto sobre vehículos como sobre personas, según sea el interés asegurado.

Para vehículos, los servicios que suelen encontrarse en este tipo de pólizas son los de reparación urgente en carretera, su rescate por vuelco o caída en desnivel, el traslado de este hasta un taller, o el envío de piezas de recambio si fuera necesario. Las exclusiones suelen contemplar los casos de infracción de normas de circulación o el incumplimiento del mantenimiento del vehículo.

En cuanto a las prestaciones a personas podríamos destacar la asistencia médica sanitaria, la repatriación o transporte sanitario de heridos, enfermos o fallecidos y las indemnizaciones por daños al equipaje o por retrasos del medio de transporte elegido. También cabe la posibilidad de contratar gastos de cancelación de viaje para determinados supuestos sobrevenidos e incluso, en ocasiones, una responsabilidad civil privada o un seguro de accidentes como complementarios a la propia asistencia en viaje.

⁷ Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-7897>

Para las exclusiones deberemos tener en cuenta que no suelen quedar cubiertas las enfermedades consideradas crónicas o preexistentes, los tratamientos estéticos, las enfermedades psicológicas, las epidemias, las catástrofes naturales o la prestación de servicios en lugares que se encuentren en guerra ya sea civil o extranjera, declarada o no oficialmente; así como los motines, los movimientos populares o los actos de terrorismo.

3.2 Aspectos propios del seguro de asistencia en viaje a las personas

La forma de viajar ha cambiado mucho en los últimos 20 años, unida al ritmo del progreso tecnológico, y a su vez se ha modificado también la cultura viajera. En el año 2000 comenzó a operar en España *Last Minute*⁸, la primera agencia Online, y tras ella han ido surgiendo muchas más, cambiando sustancialmente el panorama de las reservas de viajes. Además, se ha extendido el concepto de viaje *Low Cost*, haciendo accesible el viajar a un mayor número de personas.

Este tipo de seguros, lógicamente, no ha sido ajeno a estos cambios, y según nos indica Raúl Pérez,⁹ la evolución ha sido creciente desde hace años y muy positiva desde el punto de vista de producto, con coberturas más completas y competitivas, intentado dar respuesta a una mayor y también más exigente demanda.

Como elemento dinamizador cabe destacar directamente a los mediadores especializados, empujados por grandes distribuidores o prescriptores, las agencias de viajes, las compañías de transporte o los propios viajeros. Raúl Pérez señala, además, que el desarrollo tecnológico, la mayor capacidad para acceder a la información, el uso de redes, etc., ayudan también a la distribución de estos seguros.

3.2.1 Coberturas principales

Actualmente podemos encontrar en el mercado productos con muchas y variadas coberturas; sin embargo, existen algunas de ellas que resultan más útiles o son más apreciadas por los usuarios en caso de contingencia.

Cabe destacar que, cuando pensamos en las garantías de productos de asistencia, la primera clasificación que puede hacerse se corresponde con la forma de materializar el servicio. Hablamos de coberturas de prestación o de reembolso.

⁸ El objetivo de *lastminute.com group* es ser un proveedor de viajes inteligente valiéndose de la tecnología para simplificar la vida a los viajeros.

⁹ Anexo I: Entrevista completa a Raúl Pérez, Responsable de Asistencia en Viaje en Territorios en ARAG.

En este primer tipo, en caso de ocurrencia de un hecho cubierto por la póliza, el Asegurado tiene que ponerse en contacto con la aseguradora para poner en conocimiento de ésta todas las circunstancias que acompañan a los hechos, y, una vez determinado el alcance de las garantías, es la propia central de asistencia de la compañía la que organiza y presta el servicio. Aquí se encuentra una de las principales y más importantes garantías de este tipo de productos: la asistencia sanitaria.

En cuanto a las prestaciones mediante reembolso, se trata de garantías que cubren un hecho que provoca un menoscabo económico al Asegurado, que luego la compañía, una vez acreditadas y comprobadas las circunstancias y requisitos pactados en póliza, compensa económicamente al Asegurado. En este tipo de garantías se encuentra otra de las coberturas estrella de estos seguros: los gastos de anulación de viaje.

De todas las garantías que podríamos contratar, merecen ser destacadas las siguientes:

- **Asistencia médica sanitaria**

Con esta garantía la compañía cubre, hasta el límite garantizado en la póliza, los gastos correspondientes a la atención de profesionales sanitarios del Asegurado, enfermo o herido durante el transcurso del viaje. Como ya se ha señalado, habitualmente la prestación se da al asegurado mediante asistencia, así que en todo momento la Aseguradora organiza el servicio y toma las decisiones de qué prestaciones serán necesarias: atención de equipos de emergencia, exámenes médicos complementarios, hospitalización o tratamientos e intervenciones quirúrgicas e, incluso, el suministro de medicamentos. Es importante señalar que no se trata de una póliza de salud, ya que una vez el Asegurado haya vuelto a su residencia habitual no podrá seguir beneficiándose de esta cobertura, ya sea porque necesita más tratamiento o por secuelas que le haya causado la contingencia.

- **Gastos de cancelación**

Esta garantía, aun siendo una de las más apreciadas por el mercado, no es propiamente una cobertura de asistencia durante el desplazamiento, si no que cubre los gastos de la propia contratación del viaje, además de todos los servicios relacionados en caso de que el trayecto asegurado no pueda realizarse o tenga que interrumpirse con antelación a la fecha prevista por alguno de los motivos contemplados en la póliza y sobrevenidos siempre después de la contratación del seguro. Por lo tanto, al contrario que el resto de las garantías, que inician su cobertura con la fecha de inicio del desplazamiento, esta cobertura comienza a tener efecto con la propia contratación de la póliza y puede finalizar al inicio o al final del viaje asegurado.

En la actualidad, las compañías ya contemplan un importante número de causas que permiten al Asegurado recuperar el importe gastado en la contratación del servicio.

- **Incidencias con el medio de transporte**

Habitualmente este tipo de prestaciones son de reembolso, y se indemniza con un importe estipulado en la propia póliza si se dan unas determinadas incidencias, tales como la demora en la salida del medio de transporte elegido, overbooking o la cancelación del servicio.

- **Incidencias con el equipaje**

En relación con el equipaje encontramos tanto garantías de prestación de un servicio, tales como la búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados, robados y posteriormente localizados, como garantías de reembolso, como pueden ser la demora en la entrega de equipajes facturados o los daños o el robo de equipajes.

- **Repatriación**

La repatriación es una garantía de prestación de servicio, a través de la cual la compañía toma a su cargo los gastos de desplazamiento necesarios en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento del Asegurado, contemplando también la repatriación del resto de acompañantes del viaje.

Asimismo, junto a estas garantías existen otras que las complementan, como los gastos de desplazamiento y de estancia de un familiar o acompañante en caso de hospitalización del Asegurado, los gastos de convalecencia en hotel, el regreso anticipado por fallecimiento u hospitalización de un familiar, por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado, el adelanto de fondos monetarios, los gastos de gestión por la pérdida o robo de documentación o los servicios de un intérprete. Resulta también habitual encontrar en este tipo de productos coberturas de Responsabilidad Civil Privada o un Seguro de Accidentes que lo complementa.

En todo caso, resulta evidente que la finalidad de estos seguros es la de cubrir los riesgos, tanto en la salud como en el patrimonio, protegiendo en todo momento al Asegurado de posibles percances que puedan acontecer durante el transcurso del viaje o incluso antes de haber iniciado el desplazamiento.

En relación a las coberturas que podemos encontrar, Raúl Pérez señala que todas ellas pueden ser útiles en un momento dado, pero que a veces es relevante el destino del propio viaje. Por ejemplo, en un traslado nacional podemos poner en valor las coberturas relacionadas con el equipaje o los gastos de anulación; en un viaje al extranjero, los gastos de asistencia médica

pueden ser muy elevados, y en un seguro que cubra la actividad del esquí se valora mucho el rescate en pistas, para lo cual a veces es necesario incluso un helicóptero.

3.2.2 Particularidades de este tipo de seguros

Lo seguros de Asistencia en viaje a las personas tienen un conjunto de particularidades que los diferencian de la gran mayoría del resto de seguros. En primer lugar, no suelen ser seguros anuales renovables, sino que lo habitual es contratarlo indicando las fechas de inicio y fin del viaje, por lo tanto, el número de días de duración del desplazamiento suele ser determinante para el cálculo de la prima.

En este caso, Raúl Pérez indica que este tipo de seguros podemos encontrarlos en un número mayor de canales de venta, de manera que, a los canales tradicionales como directo compañía, corredurías, agentes e internet, podemos añadir agencias de viajes, compañías de transporte (aéreas, autocares...), incorporados en seguros de salud o incluso en la contratación de una tarjeta de crédito.

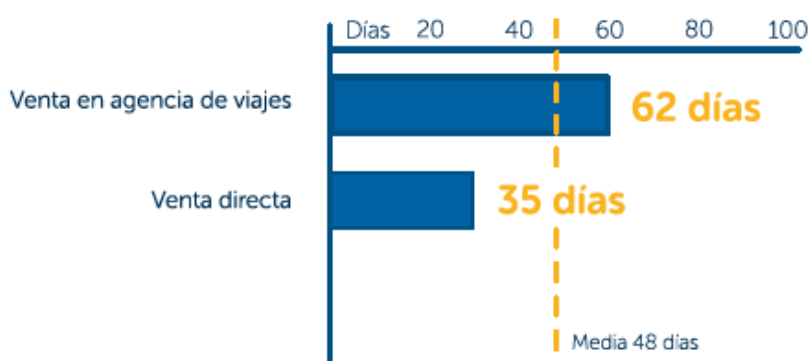
A veces, la contratación de este tipo de seguros es obligatoria. El país de destino, para dar el visado, exige la contratación de este producto, incluso con un importe mínimo de gastos en asistencia médica. Dentro de estos países encontramos a Cuba, desde mayo del 2010, Rusia, uno de los países que más requisitos exige a sus visitantes, junto a Bielorrusia, Irán o Argelia. Para visitar el espacio *Schengen*¹⁰ desde un país que no pertenezca a este acuerdo, también es obligatoria la contratación de un seguro de asistencia.

La estacionalidad es una componente característica que acompaña a este tipo de pólizas, por la contratación de los viajes para periodos vacacionales. La concentración en la demanda de estos productos se da entre marzo y junio, coincidiendo con las vacaciones de Semana Santa y siguiendo con las vacaciones de verano. Posteriormente va decreciendo hasta octubre, mes en el que empiezan a contratarse los viajes para el periodo navideño que provoca un repunte.

Además, InterMundial en su Informe sobre el *Uso del seguro de viaje en España*, complementa esta información con los días de antelación con los que se compra un seguro para cubrir las vacaciones (gráfico 5).

¹⁰ En la actualidad, el espacio Schengen está formado por 26 países europeos en los cuales los controles se limitan a la frontera exterior y tanto los ciudadanos de la UE como los nacionales de terceros países pueden viajar libremente dentro de este territorio. Disponible en: https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/docs/schengen_brochure/schengen_brochure_dr3111126_es.pdf

Gráfico 5. Días de antelación los que se compra un seguro de viaje



Fuente: InterMundial. *El Uso del seguro de viaje en España*.

En el gráfico 5 se puede apreciar que aquellos viajeros que organizan por su cuenta el viaje y contratan el seguro directamente con la Aseguradora compran el seguro con 35 días de antelación. Sin embargo, los que lo hacen a través de una agencia lo hacen con 62 días.

Como podemos observar, el tipo de viaje y la forma en la que se organice condiciona mucho el seguro a contratar. Un ejemplo es el seguro de asistencia para el esquí, que también presenta estacionalidad, pero obviamente en otras fechas a las indicadas anteriormente y coincidiendo con la temporada específica para la práctica de este deporte.

Otro tipo de viaje que merece mención es el viaje de crucero. Según la Asociación CLIA¹¹ en su Informe de contribución económica de la Industria de Cruceros en Europa en 2017, la demanda de cruceros en el mundo ha subido un 68% en los últimos 10 años. En 2017 se registraron un total de 7 millones de cruceristas europeos, un 7,8% más que en 2015. A la hora de contratar este tipo de viaje resulta relevante valorar la contratación de un seguro ya que el coste de los servicios sanitarios a bordo suele ser más elevado.

3.3 Perfil del viajero con seguro

Tal y como comenta Raúl Pérez, en nuestro entorno uno de los países en los que se contrata más este tipo de seguro es el Reino Unido. Y así lo corrobora InterMundial en su Informe del *Uso del seguro de viaje en España*. Mientras que en Reino Unido el 75% de los viajeros viaja habiendo contratado un seguro, en España es sólo el 21% quienes viajan asegurados.

Dicho informe de la Fundación InterMundial ha conseguido generar una fotografía de cómo se contrata este tipo de seguros en España. El segmento de edad que más contrata un seguro a la hora de viajar está entre 46 y 65 años, más del 33% de los viajeros en esta franja de edad lo hace. En el otro extremo

¹¹ Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA, por sus siglas en inglés), es la asociación más grande dentro de la industria de cruceros, con representación en América del Sur y del Norte, Europa, Asia, Australia y Nueva Zelanda.

tenemos a los jóvenes de hasta 25 años, que viajan sin seguro en un 96,21% de las ocasiones.

En cuanto al sexo las cifras son bastante similares, y la contratación de viajes se reparte entre un 51,75% de hombres y un 48,25% de mujeres. Ahora bien, si cruzamos estos datos con el volumen de contratación de un seguro sobre el total de desplazamientos, los porcentajes cambian significativamente y así, del total de viajes, un 23,93% de mujeres viajan aseguradas y un 18,17% de hombres también lo hace.

Según la encuesta realizada por la Fundación, el principal motivo por el que no se contrata un seguro de asistencia en viaje, en un 30,15% de los casos, es porque la tarjeta de crédito ya lo incluye; sin embargo, los paquetes de garantías y límites en ellas incluidos suelen ser bastante limitados. El segundo motivo, con un 26,63% de los casos, atiende a que ya se dispone de un seguro médico privado con coberturas también en el extranjero, aunque en estos casos sólo le quedarán cubiertas posiblemente contingencias relacionadas con gastos médicos. Asimismo, en un 24,12% de los casos, se considera el seguro de viaje no necesario, y en un 19,1% de los casos no se contrata por considerarlo caro.

Podemos comprobar, además, que los principales motivos por los que el viajero contrata un seguro son las coberturas de gastos de cancelación, los problemas con el equipaje o el medio de transporte y la asistencia médica sanitaria, sobre todo en el extranjero. De hecho, más de la mitad de las incidencias durante un viaje están relacionadas con enfermedades y accidentes.

Por otro lado, anualmente el INE elabora la Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF), en la cual se publican los gastos que hacen las familias para su consumo habitual. Durante 2018 se publicaron los resultados de la encuesta realizada en 2017, con una muestra de 22.000 familias.

De esta encuesta se extrae que, aproximadamente el 8% de los hogares españoles consumen este tipo de seguros. Se pueden observar además diferencias significativas según la zona geográfica de referencia: su contratación es superior a la media en el sur de la península y en las islas, llegando a tasas de hasta el 15% en el caso de Murcia, comunidad autónoma donde más se contratan. Le siguen Ceuta, Canarias, Andalucía, Extremadura y Baleares. En cuanto a las familias que menos los contratan, las encontramos en Valencia, Asturias, Castilla y León y Aragón.

Sin embargo, ya hemos visto lo útil y necesario que puede ser disponer de una asistencia durante un viaje. Los productos incluidos en las tarjetas de crédito suelen ser muy acotados en cuanto a garantías y límites de gastos, y los que acompañan a una póliza de salud normalmente sólo incluyen coberturas de gastos médicos, y en muchas ocasiones también con un límite de gastos muy ajustado. Y en cuanto al coste, del INE habíamos podido deducir que un viaje

al extranjero tenía un coste medio de 830,19 € y una duración de 7,86 días. Un seguro de Asistencia en Viaje y con unos límites normalmente suficientes puede representar un 6% del coste de ese viaje. Posiblemente, ante cualquier incidencia acaecida durante el traslado, la prestación recibida superará con creces el importe de la prima pagada.

3.4 Futuro y tendencias de estos seguros

El pequeño porcentaje de contratación de seguros de asistencia en viaje en España comparado con otros países de la UE debería hacer reflexionar a las Aseguradoras sobre qué debemos cambiar en nuestra forma de entender el mercado, o en la manera de comunicar qué es un seguro de Asistencia en viaje, y cuáles son sus virtudes, para lograr una mayor penetración: las cifras revelan que hay mucho por hacer.

Raúl Pérez señala que en países como Alemania o Reino Unido está mucho más presente la necesidad de contratar un seguro de Asistencia en viaje que nos cubra frente a una eventualidad. Y aclara, además, que hay culturas con una mayor concienciación de protección frente al riesgo como motivo principal de estas diferencias. Sin embargo, apunta que “la noticia positiva es que cada año el porcentaje de personas aseguradas crece”.

A su vez, explica que existen posibilidades claras de crecimiento para este tipo de seguros en el mercado español, aclarando que su evolución va muy ligada al sector turístico y al panorama económico en general: “cada vez se viaja más y mejor protegido, la información está cada vez más accesible, sobre todo a través de Internet.”

Según su opinión, el sector asegurador debería ayudar a la concienciación, formando a la mediación en la medida de lo posible para que este tipo de seguros estén más presentes en el día a día.

El futuro de este producto es ir adaptándose cada vez más a las necesidades de los clientes, tanto modificando o añadiendo garantías como aumentando límites en las coberturas que ya existen. Raúl Pérez pone como ejemplo el aumento de la demanda de seguros para viajes de negocios, que cuenta con prestaciones y límites adaptados a las necesidades propias de este colectivo.

En cuanto a los servicios en sí, cada vez tienen más impacto las nuevas tecnologías: el estudio y análisis de los resultados, la evolución del producto, la forma de contratación, la forma de declarar un siniestro mediante una aplicación móvil, la geolocalización, la teleasistencia para tratar problemas médicos menores...

De hecho, nos indica, que no sólo la tecnología como tabletas, *Smartphones*, portátiles u otros dispositivos modifican la relación con el cliente, haciéndola

más cómoda, accesible y eficiente, sino que supone también nuevos riesgos a cubrir en las garantías de equipaje.

Podemos concluir que, tanto en el ámbito de los viajes y desplazamientos, como en el del Seguro (y evidentemente no sólo en los de asistencia), las nuevas tecnologías representan una auténtica revolución a todos los niveles. Y será en esta dirección en la que, mucho después de aquella primera generación de nómadas que decidió echar a andar, continuaremos nosotros el camino.

4. Análisis de caso: Estudiantes Universitarios desplazados

Los planes universitarios de intercambio, tanto dentro del propio territorio como en el extranjero, tienen una clara función de integración social, enriqueciendo y generando sinergias a través de la propia experiencia del alumno, las universidades o las empresas que participan, contribuyendo a enriquecer la visión y comprensión de otras realidades. Asimismo, para los alumnos aumentan las perspectivas de encontrar empleo, pretendiendo, además, mejorar las relaciones entre las propias universidades y las empresas, compartiendo conocimientos entre unas y otras.

Así pues, la posibilidad de asegurar estos desplazamientos tiene un valor añadido a la función social que en general ya tienen los seguros, porque, además, permite colaborar con la sostenibilidad de dichos planes. En muchas ocasiones son las propias universidades las que promueven o instan a los alumnos a contratar un seguro de asistencia que cubra posibles eventualidades mientras los alumnos se hallan desplazados.

El presente estudio ha querido analizar el caso concreto de los estudiantes universitarios que, a través de un plan de intercambio, se trasladan durante un determinado periodo de tiempo, dentro de un curso académico, a otra universidad y en otro país diferente al de su propio centro. Una vez más el principio de solidaridad del seguro mitiga el riesgo y propicia el desarrollo.

Constituye pues el objetivo de este análisis, comprobar que, a través de la aportación de todos los Asegurados, se atienden las eventualidades acaecidas para un grupo reducido de ellos. Se intentará así perfilar la probabilidad de declarar un siniestro por alguno de los alumnos en función de determinadas características que acompañan a cada uno de los riesgos objeto de estudio.

4.1 Metodología y datos

Los datos tomados para llevar a cabo este análisis provienen directamente de la experiencia de la ARAG SE¹². De su base de datos se ha tomado información sobre los alumnos desplazados y asegurados por esta compañía durante los cursos académicos 2016-2017 y 2017-2018.

Todos ellos son estudiantes universitarios pertenecientes a universidades españolas, o que, siendo extranjeros, se desplazan a territorio español a una de las Universidades incluidas en nuestra muestra. El colectivo estudiado en su conjunto pertenece a los planes de intercambio de 31 Universidades pertenecientes a diferentes comunidades autónomas del territorio español.

¹² ARAG, S.E. Compañía de Seguros y Reaseguros de Defensa jurídica y Asistencia en viaje.

En consecuencia, tenemos tres zonas de cobertura de nuestro seguro, conocidos en la propia jerga del sector como ámbitos:

- España: Son alumnos cuyo desplazamiento se enmarca en territorio español, y son extranjeros.
- Europa: Son siempre alumnos españoles desplazados dentro del ámbito del continente europeo.
- Mundo: Se corresponde con alumnos españoles cuya movilidad se localiza fuera de Europa.

Tal y como nos indica Noemí Setó¹³ “Las variables más importantes para tarificar son la duración, el destino y el tipo de viaje que vamos a realizar”. Y sobre este colectivo además añade: “Son seguros que se contratan fundamentalmente por recomendación de las Universidades ya que los alumnos se desplazan por largos periodos de tiempo (año completo en muchos casos) y la Universidad es muy sensible a que cuenten con un seguro para cualquier imprevisto que les pueda surgir durante su estancia en un país extranjero”, así que este será el punto de partida del análisis.

Por lo tanto, junto al ámbito como variable explicativa del riesgo, hemos añadido otras variables tales como, si dicho producto incluye entre sus coberturas gastos de Asistencia Médica, la temporalidad del desplazamiento (para un semestre o para el curso completo), si se trata de un concurso promovido por la Universidad o no, si el pago lo realiza el alumno expresamente o está incluido en su matrícula, el curso, y la Comunidad Autónoma a la que pertenece la propia universidad (tabla 3).

Tabla 3. Variables incluidas en el estudio

Tipo	Nombre	Descripción
Dependiente	Siniestro	Dicotómica: sin siniestro / al menos un siniestro declarado
Explicativa	Tipo de contratación	Póliza individual o colectiva
Explicativa	Ámbito de cobertura	Destino de los alumnos desplazados
Explicativa	Asistencia médica sanitaria	Cobertura incluida o no en la póliza
Explicativa	Pago	El pago de la prima pueda hacerlo el propio alumno o la Universidad
Explicativa	Concurso	Si se trata de un concurso público o no
Explicativa	Duración del desplazamiento	De hasta 3 meses o considerado de larga duración de 3 a 12 meses máximo
Explicativa	Curso	Curso correspondiente al que pertenecen los alumnos incluidos en la muestra
Explicativa	Comunidad Autónoma	Comunidad autónoma a la que pertenece la Universidad Española que recibe o envía alumnos

Fuente: Elaboración propia

¹³ Anexo II: Entrevista completa a Noemí Setó, analista de riesgos para productos de Asistencia en Viaje en el Departamento de Suscripción en ARAG SE.

Todo esto ha agrupado un total de 38.502 alumnos desplazados, tanto españoles como extranjeros, y para los que la compañía ha atendido un total de 5.619 siniestros. Seleccionar, preparar y depurar toda la información utilizada ha significado el grueso del tiempo y esfuerzo dedicado a este trabajo.

El objetivo es modelizar la probabilidad de declarar un siniestro por parte de un alumno de este colectivo de acuerdo con las variables explicativas descritas. Teniendo en cuenta dicho propósito, el análisis ha consistido en la especificación de un modelo de regresión binaria en el cual la variable dependiente recoge si se ha declarado o no un siniestro ($Y_i=1$ si el alumno ha declarado uno o más siniestros; $Y_i=0$ si el alumno no ha declarado ningún siniestro, $i=1, \dots, n$, siendo n el número de individuos de la muestra). Una explicación completa sobre este tipo de modelos puede encontrarse en Greene (2018).

Este tipo de modelos nos permite valorar las características del riesgo cuyos parámetros resultan estadísticamente significativos, y en este caso, las características asociadas a un plan de intercambio universitario.

Para medir la asociación entre la variable dependiente (declarar uno o más siniestros o no declarar ninguno) y cada una de las variables independientes (características del plan de intercambio) se utilizan los odds-ratio, que nos indican cuánto más probable es un resultado concreto en nuestra variable dependiente al modificar una de nuestras variables explicativas (en una unidad si procede), manteniendo el resto constantes.

Además, al ser un modelo multivariable, permite entender también la relación entre las propias variables explicativas, y, por otro lado, tiene la capacidad de predecir el comportamiento de la variable dependiente ante unas características dadas de las explicativas.

De manera que, aunque no se ha profundizado hasta ese nivel en este estudio, podríamos pronosticar qué probabilidad tiene un alumno de declarar al menos un siniestro en el momento en que nos contrata la póliza, de acuerdo con las características que muestre sobre las variables estudiadas.

4.2 Resultados

En primer lugar, se incluye una tabla con descriptivos básicos de la muestra estudiada y de las dos submuestras principales, alumnos que no han declarado ningún siniestro y alumnos que han declarado uno o más siniestros (tabla 4).

Del total de alumnos, se puede observar que 3.850 han tenido al menos un siniestro, lo que representa alrededor del 10% de todos los alumnos.

La muestra objeto de estudio se compone principalmente de pólizas colectivas, con la garantía de Asistencia médica incluida, que no provienen de un concurso público, la prima de las cuales la paga el propio alumno, y se destinan a cubrir desplazamientos de más de tres meses, considerados de larga duración.

En cuanto a la variable ámbito de cobertura, que indirectamente también nos indica el origen del alumno, podemos observar que el 39,3% son *incoming*, alumnos extranjeros que se desplazan a territorio español, y el resto son alumnos españoles que se desplazan al extranjero, *outcoming*: un 26,2% del total de la muestra lo hace dentro del propio territorio europeo, y finalmente, un 34,5% del total lo hace fuera de Europa.

Tabla 4. Características de la muestra de alumnos estudiada

VARIABLE	Muestra Total N= 38.502		Población con un siniestro o más N= 3.850		Población sin siniestros N= 34.652	
	N	%	N	%	N	%
Pago realizado por el alumno	31.653	82,2%	3.594	93,4%	28.059	81,0%
Pago realizado por la universidad	6.849	17,8%	256	6,7%	6.593	19,0%
Póliza colectiva	34.472	89,5%	3.397	88,2%	31.075	89,7%
Póliza individual	4.030	10,5%	453	11,8%	3.577	10,3%
Ámbito España ^a	15.144	39,3%	2.275	59,1%	12.869	37,1%
Ámbito Europa ^b	10.074	26,2%	401	10,4%	10.216	29,5%
Ámbito Mundo ^b	13.284	34,5%	1.174	30,5%	11.567	33,4%
Con Gastos de asistencia médica	36.833	95,7%	3.847	99,9%	32.986	95,2%
Sin Gastos de asistencia médica	1.669	4,3%	3	0,08%	1.666	4,8%
Alumnos del curso 2016-2017	22.548	58,6%	2.344	60,9%	20.204	58,3%
Alumnos del curso 2017-2018	15.954	41,4%	1.506	39,1%	14.448	41,7%
No es un concurso público	32.047	83,2%	3.480	90,4%	28.567	82,4%
Sí es un concurso público	6.455	16,8%	370	9,6%	6.085	17,6%
Desplazamiento de larga duración ^c	33.236	86,3%	3.669	95,3%	29.567	85,3%
Desplazamiento de hasta un trimestre	5.266	13,7%	181	4,7%	5.085	14,7%
Comunidad Autónoma Andalucía	16.893	43,9%	1.179	30,6%	15.714	45,4%
Comunidad Autónoma Canarias	2.471	6,4%	206	5,4%	2.265	6,5%
Comunidad Autónoma Castilla y León	2.014	5,2%	299	7,8%	1.715	5,0%
Comunidad Autónoma Cataluña	5.338	13,9%	954	24,8%	4.384	12,7%
Comunidad Autónoma Galicia	679	1,8%	89	2,3%	590	1,7%
Comunidad Autónoma Madrid	7.240	18,8%	717	18,6%	6.523	18,8%
Comunidad Autónoma Murcia	77	0,2%	18	0,5%	59	0,2%
Comunidad Autónoma Valencia	3.790	9,8%	388	10,1%	3.402	9,8%

^a Alumnos extranjeros que se desplazan a territorio español.

^b Alumnos de universidades españolas que se desplazan al extranjero, ya sea a Europa o fuera de ella.

^c Se ha considerado un desplazamiento de larga duración cuando se supera un trimestre.

La variable Comunidad Autónoma recoge la ubicación de la Universidad española incluida en el estudio.

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos estudiada

En cuanto a las Comunidades Autónomas, la mayor parte de la muestra, un 43,9%, son alumnos cuya universidad la ubicamos en Andalucía, aunque cabe destacar también Madrid con un 18,8% y Cataluña con un 13,9%. Al otro

extremo, encontramos Murcia, sólo representada con un 0,2% del total, y Galicia con un 1,8% del total de alumnos.

Cabe destacar que de los casos en los que se ha presentado al menos un siniestro, se corresponde en casi un 60% con alumnos extranjeros que se desplazan a España; sin embargo, este porcentaje se limita a un 10% cuando un alumno se desplaza a Europa y a un 30% cuando se desplazan fuera del territorio europeo. Asimismo, el porcentaje de alumnos que han presentado un siniestro o más es superior dentro del grupo de alumnos que tenían contratados los gastos médicos, y lo mismo ocurre con la duración, comparativamente, el porcentaje de alumnos que han declarado un siniestro o más es mayor dentro del grupo de desplazamientos de larga duración.

De los descriptivos también podemos observar que la mayor parte de las pólizas no se contratan a través de un concurso público, y también que lo más habitual, con 86% del total de los alumnos estudiados, éstos se desplazan de una universidad a otra para un periodo superior a tres meses.

Por lo tanto, de los datos se desprende que la declaración de un siniestro está relacionada con la existencia de la cobertura de gastos médicos, con los desplazamientos de larga duración y con la procedencia y destino de los alumnos, fundamentalmente.

La estimación del modelo de regresión logística podemos encontrarla en la tabla 5. Han resultado estadísticamente significativos un total de 13 parámetros en la estimación por Máxima Verosimilitud, incluyendo la constante del modelo.

Destacan con un nivel de significación del 1% los parámetros asociados a las variables que recogen el ámbito de cobertura, la duración del desplazamiento, el tipo de contratación, la existencia o no de coberturas de gastos médicos, y todas las comunidades autónomas incluidas en el modelo.

Únicamente los parámetros de dos de las variables estudiadas han resultado no ser significativos: quien realiza el pago de la prima del seguro y si las pólizas se instrumentan o no a través de un concurso público, con lo cual estas dos variables no nos ayudan a entender el comportamiento de la variable objeto de estudio, declarar o no al menos un siniestro.

Los parámetros de signo positivo (y el valor del OR superior a 1), indican una mayor probabilidad de declarar al menos un siniestro cuando el alumno presenta la característica referenciada respecto a la categoría base o categoría referenciada (OR=1). Cuando el coeficiente presenta un signo negativo indica justamente el efecto contrario. Para el contraste de hipótesis, el valor obtenido para el estadístico Chi-Cuadrado (2.158,79) indica la significación global del modelo especificado, con un p-valor inferior al 1%.

Tabla 5. Modelo de regresión logística de los factores asociados a tener al menos un siniestro

	Coefficiente	p	Odds Ratio
Constante	-8,744	0,000	0,000
Pago Universidad			1,000
Pago Alumno	0,029	0,799	1,029
Ámbito Europa			1,000
Ámbito Mundo	0,350	0,000	1,419
Ámbito España	1,260	0,000	3,526
Duración hasta un trimestre			1,000
Larga duración	0,606	0,000	1,834
Contratación colectiva			1,000
Contratación individual	0,464	0,000	1,591
Curso 2016-2017			1,000
Curso 2017-2018	0,180	0,000	1,197
No es un concurso público			1,000
Es un concurso público	0,080	0,376	1,083
Sin Gastos de asistencia médica			1,000
Con Gastos de asistencia médica	4,710	0,000	111,057
Andalucía			1,000
Canarias	0,357	0,000	1,429
Castilla y León	1,063	0,000	2,894
Cataluña	1,320	0,000	3,744
Galicia	1,313	0,000	3,717
Madrid	0,866	0,000	2,376
Murcia	1,788	0,000	5,977
Valencia	0,850	0,000	2,340

N= 38502; Chi-cuadrado 2158,79 (p=0,000); -2Logaritmo de verosimilitud: 22873,021; R² de Cox y Snell: 0,055; grados de libertad 15; R² de Nagelkerke: 0,114.

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos estudiada.

A la hora de especificar el modelo, el valor de corte se ha establecido en un 0,10 precisamente porque alrededor del 10% de los alumnos de la muestra han declarado al menos un siniestro.

En cuanto a la capacidad predictiva del modelo podemos evaluarla a partir de la tabla 6. La cual nos compara el comportamiento observado con el comportamiento pronosticado según la aplicación del modelo.

Tabla 6. Tabla de clasificación

Observado	Pronosticado		Porcentaje correcto
	Sin siniestros	Con siniestros	
Sin siniestros	21372	13280	61,7
Con siniestros	1264	2586	67,2
Porcentaje global			62,2

El valor de corte es 0,100

Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del modelo

De los 36.652 alumnos que no declararon ningún siniestro, el modelo es capaz de predecir correctamente 21.372 casos, lo que supone el 61,7%. En cuanto a los 3.850 alumnos que presentaron algún siniestro, el modelo predice correctamente 2.586 casos, lo que supone un 67,2% de los mismos. Esto otorga al modelo una capacidad de predicción del 62,2% de los casos, porcentaje cercano al valor que suele utilizarse como referencia a la hora de valorar la capacidad predictiva de modelos de estas características (65%). No obstante, cabe destacar que el objetivo de este análisis ha sido más explicativo que predictivo: se desea conocer cómo influyen las diferentes características del riesgo en la probabilidad de que el asegurado declare o no siniestros¹⁴.

En cuanto a los parámetros que resultan estadísticamente significativos, el hecho de que en la póliza se incluya la garantía de gastos de asistencia médica sanitaria presenta una mayor asociación a declarar al menos un siniestro por parte de un alumno; de hecho, en caso de disponer de esta cobertura es un 111,057 veces más probable que declare algún siniestro que si no se dispone de ella.

La duración del desplazamiento resulta asimismo también determinante. Para desplazamientos de larga duración, entendiéndose aquellos que superan los tres meses, existe una probabilidad 1,834 veces superior de que se declare un percance que si son desplazamientos de corta duración.

Tras las variables descritas en los párrafos anteriores, cabe destacar el ámbito de cobertura. El grupo con menor probabilidad de declarar un siniestro es aquel que inicia el desplazamiento desde una Universidad del territorio español y se traslada a un determinado punto del continente Europeo.¹⁵ En caso de que el destino se localice fuera de dicho continente, la probabilidad de declarar al menos un siniestro es 1,419 veces superior, pero en el caso de que se trate de alumnos extranjeros que se desplazan a una Universidad sita en territorio español, dicha probabilidad se triplica hasta ser 3,526 veces superior.

¹⁴ El objetivo es continuar trabajando en esta línea una vez concluida la tesis en el sentido de optimizar también la capacidad predictiva del modelo.

¹⁵ En el ámbito europeo descrito en póliza se incluyen también los denominados países ribereños del Mediterráneo: Marruecos, Argelia, Túnez, Libia, Egipto, Jordania, Israel, Palestina, Líbano, Siria, Chipre y Turquía.

No menos determinante ha resultado la variable que nos indica cómo se realiza la contratación de la póliza, siendo 1,591 veces más probable que se declare al menos un siniestro en pólizas individuales respecto a pólizas colectivas.

En cuanto a las Comunidades Autónomas, se ha tomado como base de comparación Andalucía, ya que resulta la comunidad con una probabilidad menor en relación con la variable objeto de estudio. De los resultados de todas ellas se puede deducir que Murcia, junto a Cataluña, muestran mayor probabilidad de declarar al menos un siniestro, y que Canarias, junto a Andalucía, son las comunidades donde con menor probabilidad un alumno declarará al menos un siniestro.

Asimismo, según el modelo, el hecho de que la póliza se instrumente a través de un concurso público promovido por la Universidad, junto al hecho de que el propio alumno sea quien pague la prima, obtienen unos parámetros que no resultan significativos a la hora de probabilizar la declaración o no de un siniestro.

4.3 Discusión

Este estudio ha pretendido analizar empíricamente cómo se comporta el colectivo de estudiantes universitarios asegurados mediante una póliza de Asistencia en viaje, en el periodo en que se encuentran desplazados a otra universidad.

Los resultados son especialmente significativos dado que ayudan a corroborar analíticamente las ideas señaladas tanto por Noemí Setó como por Raúl Pérez, en cuanto a sus apreciaciones sobre las características y las coberturas de este tipo de seguros. El modelo logístico utilizado ha permitido cuantificar y valorar dichas apreciaciones, centrándonos siempre en el colectivo descrito.

Probablemente la conclusión más relevante obtenida se sitúa en el contexto de la garantía que cubre los gastos de asistencia médica, que con mucha diferencia sobre el resto marca la probabilidad de declarar al menos un siniestro. Por lo tanto, cabría destacar este predictor como el más relevante dentro de todos los incluidos en el análisis al estudiar la siniestralidad.

Precisamente, con relación a esta variable, inicialmente se planteó introducir en el análisis un conjunto de regresores relacionados con la contratación de hasta 6 productos diferentes¹⁶ que podían haber sido contratados por los alumnos, pero la propia investigación reveló que lo que realmente marcaba el comportamiento del colectivo era la existencia o no de asistencia médica contratada. Por lo tanto, aunque no se ha seguido esa línea de análisis, resultaría interesante profundizar en la tipología de los siniestros declarados, y comprobar que peso tienen los siniestros relacionados con esta prestación en

¹⁶ Anexo III: Productos contratados por los alumnos objeto de estudio.

comparación con el resto de los siniestros (por ejemplo, en cuantías reclamadas e indemnizadas).

Esta conclusión, además, coincide con la presentada por Peter A. Leggat & Frances W. Leggat (2006) en la revista *Journal of Travel Medicine*, en base a una muestra de expedientes de siniestros declarados por viajeros procedentes de Australia, donde se concluye que los siniestros relacionados con los servicios médicos y dentales representan la mayoría de los siniestros declarados en los seguros de viaje.¹⁷

Según el conjunto de variables estudiadas podemos concluir que el perfil del estudiante que con más probabilidad nos declarará mínimo un siniestro, es el asociado a situaciones en que la póliza contratada cubre los gastos de asistencia médica, el asegurado está desplazado durante más de un trimestre, procede de fuera del territorio español y viene a una universidad española y además contrata la póliza de forma individual.

Las aseguradoras de este tipo de productos ya manejan algunas de estas variables a la hora de evaluar los riesgos asegurados y de calcular tarifas. Si bien es cierto, suelen contemplarse más características del viaje o del producto que del viajero en sí, a pesar de que muy posiblemente ampliar las variables con características de la propia persona podría enriquecer mucho más el estudio y permitiría afinar mejor a la hora de sacar conclusiones, tal y como se pone de manifiesto en el análisis realizado.

La forma de contratación de estos es determinante a la hora del uso que se dé a la póliza, juntamente con la duración del desplazamiento. La actuación del Asegurado queda reflejada en la forma de contratación de la póliza, de manera que cuando estamos ante una contratación individual tendremos más probabilidad de que éste declare algún siniestro.

En cuanto al desembolso de la prima, a priori también podemos pensar que el hecho de que el propio alumno pague la prima debería ayudar a esa toma de conciencia de la existencia de la póliza, pero el parámetro obtenido con la aplicación del modelo no ha resultado significativo. Se puede entender que muy posiblemente cómo comunique la propia universidad a los alumnos interesados la existencia del seguro sí contribuirá en gran medida a la conciencia de éste, pero este concepto no se ha podido introducir en el modelo, principalmente por ser un dato muy difícil de obtener.

Sin embargo, y siguiendo esta línea se incorporó al análisis el curso al que pertenecen los alumnos, y según el modelo, y en este caso, el parámetro de esta variable sí resultó significativo, presentando una mayor probabilidad a declarar un siniestro un alumno del curso 2016-2017 en comparación con otro

¹⁷ Peter A. Leggat & Frances W. Leggat (2006). Estudio disponible en: https://www.researchgate.net/publication/11329522_Travel_Insurance_Claims_Made_by_Travelers_from_Australia

del curso anterior, lo que viene a corroborar lo comentado por Noemí Setó en la entrevista: “[...] la tendencia es que la frecuencia incremente curso tras curso. Creemos que cada vez más las universidades delegan en el alumno la contratación del seguro por lo que la conciencia del seguro es más elevada y, en consecuencia, su uso”.

El análisis de la duración se ha realizado agrupando los desplazamientos en dos periodos, hasta tres meses un primer grupo, y un segundo, llamado de larga duración, comprendido entre los tres meses y un año. Podríamos pensar que, claramente, sólo por la mayor exposición al riesgo derivado del factor tiempo la probabilidad de declarar un siniestro es mayor, al menos en lo que concierne a los siniestros derivados de una asistencia médica, algo que parece quedar confirmado por el análisis realizado.

Pero en realidad, la percepción del Asegurado respecto al producto que ha contratado también es diferente según la duración del desplazamiento. En desplazamientos cortos el Asegurado ve la póliza como un instrumento en caso de una emergencia, pero a su vez como algo excepcional. Sin embargo, para desplazamientos de larga duración, la percepción pasa a ser la de un producto análogo a una póliza de salud, que se utiliza de forma habitual para cualquier tipo de síntoma o preocupación. La diferencia principal entre un producto y otro es que, una vez el Asegurado ya no está desplazado, terminan las prestaciones de la póliza, incluso aunque derivadas del siniestro durante el viaje sean necesarias terapias de seguimiento o queden secuelas.

El ámbito de cobertura ha resultado también relevante a la hora de analizar la declaración de un siniestro. En el colectivo estudiado, los alumnos procedentes del extranjero, es decir, aquellos que tienen cobertura para las incidencias ocurridas en territorio español, nos declararán un siniestro con mayor probabilidad que cuando se trate de alumnos procedentes de una universidad española que se desplacen al extranjero. Dentro de este segundo grupo, además, se deduce que los alumnos cuyo destino es Europa tendrán menos probabilidad de declarar algún siniestro que aquellos que se desplazan fuera del territorio europeo.

La explicación a este segundo punto puede encontrarse en el hecho de que viajar desde España a otro país europeo, en la mayoría de los casos, supone desplazarse a una cultura y clima similares, además de unas prestaciones médicas y hospitalarias también parecidas, cubiertas en buena parte además por la tarjeta sanitaria europea, situaciones que pueden darse con menor facilidad si el destino del viaje resulta ser fuera de Europa.

Sin embargo, para profundizar en el estudio de por qué los alumnos extranjeros que vienen a España muestran una mayor probabilidad de declarar al menos un siniestro, necesitaríamos conocer la procedencia de todos ellos (es probable que, en línea con lo observado para los estudiantes españoles, existan diferencias entre los estudiantes que vienen de Europa y de los que vienen de otras procedencias). Se llega a esta conclusión teniendo en cuenta la garantía

que cubre los gastos médicos ya que, parece lógico pensar que cuando el país de procedencia dispone de un sistema sanitario con menores posibilidades al del país de destino, el viajero estará más predispuesto a utilizar este servicio que si, por el contrario, las prestaciones sanitarias del lugar del viaje no inspiran confianza en comparación con el país de origen.

Según el modelo estimado el hecho de que la póliza se contrate mediante concurso público no resulta relevante, y teniendo en cuenta que los concursos públicos se basan principalmente en que las compañías compitan en ofrecer una prima más ajustada, puede ser lógico que este hecho no guarde relación directa con el comportamiento de la variable dependiente.

En cuanto a la distribución por Comunidades, Murcia destaca por ser la Comunidad Autónoma que tiene la probabilidad más elevada de declarar uno o más siniestros. A su vez, es también la comunidad autónoma en la cual se ha registrado el número más pequeño, un 0,5% del total de la muestra.

En el extremo opuesto tenemos a la Comunidad Autónoma de Andalucía, en la que la probabilidad de declarar al menos un siniestro es la más baja de todas las comunidades estudiadas. Por ello, se ha querido comparar con la segunda Comunidad en la que resulta más probable declarar un percance, y con un número elevado de alumnos, Cataluña. Para ello se ha elaborado la tabla 7.

En primer lugar, para realizar esta tabla se han despreciado las pólizas que no incluyen la garantía de gastos médicos, ya que sólo podemos encontrar una muestra importante en la Comunidad de Cataluña (686 alumnos), pero ninguna póliza de este tipo en la de Andalucía, y dada la importancia que ha quedado evidenciada con el modelo para esa variable, se ha querido homogeneizar la comparativa.

En dicha tabla se han construido diferentes subgrupos para cada una de estas dos comunidades autónomas de acuerdo con el resto de las variables cuyos parámetros resultaron significativos en el modelo. Se indica en cada uno de estos subgrupos el número de alumnos que lo forman y el número de alumnos que han declarado al menos un siniestro.

De esta manera tenemos una muestra de 4652 alumnos incluidos en la comunidad de Cataluña, de los cuales 951 han declarado al menos un siniestro, esto es el 20,4% de los mismos. Y en contraposición, para la comunidad de Andalucía tenemos un total de 16.893 alumnos, de los cuales el 1.179 han declarado un siniestro o más, lo que representa un 7% de los mismos.

Teniendo en cuenta que como resultado para de toda la muestra, un 10% de los alumnos habían declarado al menos un siniestro, podemos ver en estas comunidades dos comportamientos totalmente extremos. De hecho, en general, para todos los subgrupos comparables menos uno, Cataluña presenta un porcentaje de alumnos que declaran un siniestro mayor que el porcentaje de estos que lo declaran en la comunidad autónoma de Andalucía.

Tabla 7. Comparativa entre Andalucía y Cataluña

Ámbito de Cobertura	CATALUÑA				ANDALUCÍA			
	Alumnos	%	Siniestros	%	Alumnos	%	Siniestros	%
España	2418	52,0%	752	31,1%	7388	43,7%	650	8,8%
Europa	624	13,4%	40	6,4%	7639	45,2%	332	4,3%
Mundo	1610	34,6%	159	9,9%	1866	11,0%	197	10,6%
TOTAL	4652	100%	951	20,4%	16893	100%	1179	7,0%
Temporalidad								
Trimestral	444	9,5%	46	10,4%	3084	18,3%	84	2,7%
Anual	4208	90,5%	905	21,5%	13809	81,7%	1095	7,9%
TOTAL	4652	100%	951	20,4%	16893	100%	1179	7,0%
Curso								
2016-2017	2791	60,0%	475	17,0%	8288	49,1%	581	7,0%
2017-2018	1861	40,0%	476	25,6%	8605	50,9%	598	6,9%
TOTAL	4652	100%	951	20,4%	16893	100%	1179	7,0%
Contratación								
Colectiva	4652	100,0%	951	20,4%	12863	76,1%	726	5,6%
Individual	0	0,0%	0	0,0%	4030	23,9%	453	11,2%
TOTAL	4652	100%	951	20,4%	16893	100%	1179	7,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos estudiada.

En cuanto a la distribución de alumnos dentro de los subgrupos destaca que en la muestra de Andalucía tiene una mayor proporción de alumnos desplazados a Europa y, sin embargo, Cataluña desplazados fuera del continente europeo.

Ahora bien, vemos que la proporción de alumnos que declaran al menos un siniestro, sobre todo en el ámbito de cobertura España, es muy baja en el caso de Andalucía con un 8,8% de los mismos, resultado incluso inferior que el porcentaje de alumnos con un siniestro o más para el ámbito mundo para esta misma comunidad autónoma, con un 10,6% de los casos. Estos porcentajes sobre alumnos extranjeros que vienen a España y que declaran al menos un siniestro es mucho mayor en Cataluña, con un 31,1% de los casos. Y, también según el modelo, el ámbito España es el que con mayor probabilidad presentará la declaración de un siniestro.

Este hecho podría explicar en gran medida las diferencias entre el comportamiento de una comunidad y de otra, aunque es posible que para entenderlas necesitaríamos saber alguna característica más de estos alumnos extranjeros que se desplazan a España, como por ejemplo el lugar de procedencia, dato que podría ayudarnos a diferenciar aún más estos subgrupos de riesgos.

En cuanto a la temporalidad del desplazamiento, se observa en ambos casos que la mayoría de los estudiantes se desplazan para un periodo de más de 3 meses, considerado de larga duración, pero si nos fijamos en la proporción de alumnos que declaran algún siniestro, los porcentajes de Cataluña triplican para ambas duraciones los porcentajes que muestra Andalucía.

Otro subgrupo que también destaca por su gran diferencia en cuanto a porcentaje de alumnos que declaran algún siniestro es el de la agrupación realizada según el curso de pertenencia de los alumnos desplazados. Para la comunidad de Andalucía, vemos que este porcentaje no varía prácticamente de un curso a otro, sin embargo, para el caso de Cataluña, podemos observar que pasa de un 17% de los alumnos para el curso 2016-2017 a un 25,6% de los mismos para el curso siguiente.

Finalmente, en el último subgrupo vemos que no existe contratación de pólizas individuales en Cataluña, pero que incluso en lo que a contratación colectiva se refiere, esta comunidad supera en mucho a la proporción de alumnos con siniestros en la comunidad andaluza.

De manera que, podemos concluir que de forma generalizada para todos los subgrupos la comunidad de Andalucía presenta un porcentaje de alumnos con algún siniestro bastante inferior a la catalana, y además de que posiblemente como ya se ha señalado otras características del riesgo o la póliza nos podrían ayudar a entender este comportamiento, posiblemente la conciencia del asegurado sobre la existencia y las prestaciones de la póliza sea muy diferente de una comunidad a otra.

5. Conclusiones

Las conclusiones de este trabajo se abordan desde dos puntos de vista diferentes pero complementarios. El primero hace referencia al producto, el mercado y el cliente, con relación a dónde nos dirigimos y qué reflexiones deberíamos hacer las aseguradoras, los mediadores y otros distribuidores de este tipo de pólizas. En segundo lugar, se abordan estos seguros desde un punto de vista actuarial, centrado en la captura de datos, su análisis y la clasificación de los riesgos.

5.1 Lo que nos espera

Es evidente que la forma de viajar se ha transformado y el número de desplazamientos no ha parado de aumentar año tras año. Pero esta evolución no se debe sólo a los avances tecnológicos que influyen en la eficiencia de estos desplazamientos, sino también a una evolución en la concepción de por qué viajamos.

Por un lado, la globalización y un mundo cada vez más conectado precisan de empresas que se expandan a lo largo y ancho del planeta provocando una dinamización constante de los viajes de negocios. Esto provoca, a su vez, que aquellas empresas que tienen la necesidad de desplazar a sus empleados estén más preocupadas de poder salvaguardar sus intereses y los de sus trabajadores de cualquier eventualidad.

Y, por otra parte, quien viaja por ocio ya no sólo lo hace por visitar otro lugar, si no que cada vez se viaja más buscando una experiencia. Esto provoca que este tipo de viajes sean cada vez más personalizados y, por tanto, complejos. Aquí es donde el seguro de Asistencia en viaje debe formar parte como un complemento más en la planificación global de esta experiencia mitigando el riesgo.

Se ha visto que hay países con mucha conciencia a la hora de contratar un seguro de este tipo, pero hay otros, como el caso de España, donde el viajero parece no estar tan concienciado en la necesidad de este producto. Posiblemente sea este el talón de Aquiles del sector, por lo que resulta absolutamente necesario poner en valor estos seguros dentro del mercado, educando a los consumidores en la gestión de riesgos, lo cual puede conseguir generar en el viajero la conciencia necesaria de cuáles son las incidencias que pueden acontecer durante un viaje o desplazamiento.

Como consecuencia, el consumidor se decantará por contratar una póliza que cubra su desplazamiento si la percepción del valor que ésta le ofrece es mayor que el coste que le representa, y partiendo de la premisa de que las primas de este tipo de seguros no tienen un coste excesivamente elevado en comparación al coste del propio viaje, debería ser éste un objetivo asumible.

Así, el valor que le dé el consumidor a este producto debe ser el encargado de impulsar la propia demanda del sector.

Esta campaña de concienciación debería ir acompañada también de un producto más atractivo que generaría más valor a los ojos del consumidor. Observar cómo cambia nuestro entorno cada vez más rápido debería ser la guía que nos permita adaptarnos a todos estos cambios.

Parece que las nuevas generaciones se inclinan por viajes o experiencias por encima de otros lujos materiales. Gracias a la tecnología, el viajero tiene un mayor control sobre su viaje, aumentando además la posibilidad de rebajar costes. Encontramos así viajes específicos destinados a la salud, como balnearios, retiros a la montaña, viajes genealógicos, subtourismo (destinos poco habituales), los viajes de aprendizaje, el voluntariado, los viajes de aventura, el agroturismo, el que viaja “low cost” y los cruceros, pero también los viajes grupales, en los que los viajeros esperan compartir su experiencia con otras personas con sus mismos intereses y también a los que viajan varias veces al año.

Todo esto se debería tener en cuenta para poder adaptarnos a la cambiante demanda, creando, por ejemplo, paquetes específicos según el tipo de viaje. Dando soluciones a medida para cada tipo de cliente según su forma de viajar y su forma de contratar el viaje, ya sea a través de una agencia u organizándoselo por su cuenta.

Además, la tecnología también permite mejorar y hacer más eficientes los procesos, simplificándolos y automatizándolos para que sean más rentables, pero este cambio, como cualquier otro, tiene un coste de adaptación, el cual también el sector asegurador debe asumir, ya que las nuevas generaciones demandan más canales para comunicarse e interactuar con las compañías aseguradoras. Esto supone más tecnología en la contratación, pero también en la propia gestión de prestaciones y de una comunicación bidireccional de cualquier índole con el viajero.

Según un artículo publicado en abril de 2019 por ADN del Seguro, los seguros más solicitados por internet han sido los relacionados con automóviles (62%), hogar (21%), viajes (10%) y salud (7%). Esto pone de relieve como la revolución tecnológica actual y la consecuente digitalización de procesos ha empezado a incidir sobre aquellos seguros que para el cliente resultan más sencillos de comprender. Sin embargo, para seguros más complejos, como pueden ser los relacionados con pymes o riesgos especiales, seguirán necesitando la figura de un asesor para su posible contratación.

Este panorama nos permite además situarnos más cerca del cliente, conociéndole y escuchando qué tiene que decir, convirtiendo su insatisfacción, si es el caso, en una gran fuente de aprendizaje y mejora, perdiendo el miedo a los posibles comentarios negativos que pueda hacer. Tal y como han demostrado las plataformas que recogen las opiniones de los usuarios, como

Tripadvisor¹⁸ o Yelp¹⁹ y que tienen cada vez más presencia en diferentes ámbitos, ayudándose unos usuarios a otros a tomar bien una decisión en base a experiencias ajenas. Esta es una oportunidad que deberíamos aprovechar para llegar a más viajeros y crear más conciencia del seguro de viaje.

Se podría incentivar a los Asegurados a que compartan sus experiencias de viajes publicando en redes sociales, así como también los aspectos positivos de contratar un seguro, explicado de primera mano su caso particular. Se pueden crear programas de fidelización y planes anuales para viajeros habituales, con programas de puntos al publicar comentarios, o con *tips* ofrecidos por asesores de viaje en redes sociales. Se debe estar disponible cada vez en más canales y dispositivos, debemos permanecer además a un clic, para estar ahí cuando el cliente lo necesite.

Lo que resulta evidente es que debemos tomar conciencia de que la tecnología nos abre un abanico de posibilidades para hacer las cosas de otra forma a la que estamos acostumbrados, respondiendo a las necesidades de una sociedad que se mueve en este sentido.

5.2 El mundo de los datos

Es evidente que las nuevas tecnologías han transformado el producto, el canal o el trato con el cliente, pero en realidad han afectado absolutamente a todo nuestro entorno. Por lo tanto, también la disponibilidad de datos y el tratamiento y uso que les demos a los mismos se ven influenciados por este panorama evolutivo.

Sin embargo, no han irrumpido con la misma fuerza en todo el sector asegurador. Aquellas líneas más relevantes como son las de auto, hogar o vida están notando sustancialmente el impacto del progreso tecnológico a la hora, tanto de capturar información, como en la capacidad de tratar estos datos para extraer conclusiones.

Centrándonos en los seguros de asistencia en viaje, ni siquiera el cálculo de la exposición parece que esté estandarizado, ya que muchas veces depende de la propia garantía de la que estemos hablando. Por ejemplo, para la garantía de gastos de cancelación en el supuesto de no haber empezado el viaje, la exposición sería desde el momento de contratar la póliza hasta el inicio del viaje en sí. Además, podríamos pensar que el riesgo aumenta a medida que nos acercamos a la fecha clave ya que, por ejemplo, si el motivo de la anulación es por enfermedad del propio Asegurado o de un familiar, será más probable que se recupere cuanto más lejos de la fecha de inicio del viaje estemos, que si dicho percance se da a pocos días de iniciar el desplazamiento. También en este caso, el propio coste del desplazamiento resultaría relevante para el cálculo de la prima.

¹⁸ <https://www.tripadvisor.es/>

¹⁹ <https://www.yelp.es/>

Otras garantías, como los daños al equipaje, harán asumir mayor o menor riesgo tanto en función del medio de transporte elegido, como del número de destinos que lo compongan, con más o menos medios de transporte utilizados. La exposición para los gastos de Asistencia médica posiblemente se mida mejor referenciada a los días del propio desplazamiento, pero en cuanto al coste de los siniestros, también el destino influirá, según los servicios médicos del lugar de destino, la disponibilidad y su precio. Además, viajes más largos podrían representar desplazamientos dentro del propio viaje a países con mayor riesgo que el destino original del mismo. Esta característica posiblemente dificulta el estudio de este tipo de productos, ya que las diferentes garantías ofertadas resultan entre sí bastante heterogéneas.

Además, por las propias características de los canales de venta de estos seguros, la captura de datos también puede verse afectada. Como ya se señaló con anterioridad, el seguro de viaje se distribuye a través de diferentes canales, a veces con muchos intermediarios, lo que posiblemente dificulte recoger tanto los datos principales como los adicionales del viaje (por ejemplo, desplazamientos múltiples dentro del propio viaje a otros destinos, el objeto del viaje...), y que nos ayudarían a entender el riesgo subyacente del propio desplazamiento.

Este hecho de que existan diferentes intermediarios en la contratación de un seguro de viaje genera además una necesidad de transferencia de información entre el canal y el asegurador, y a veces incluso puede provocar que la compañía se vea con la necesidad de prestar un servicio sin haber recibido aún la prima o la información del viaje asegurado.

Esta circunstancia, junto a las diferentes exposiciones que pueden darse dentro de una misma póliza en función de las garantías que incluya, provocan la existencia de mayores retos a la hora de gestionar los datos que generan este tipo de productos.

Sea como fuere, y tal y como se ha señalado anteriormente, nuestro entorno se digitaliza a una velocidad vertiginosa, lo que nos hace ser más eficientes, y por ende más competitivos. Así pues, quien no sea capaz de subirse al cambio, se irá quedando cada vez más rezagado.

Actualmente, se tiende a clasificar los riesgos agrupando a los asegurados en conglomerados con una siniestralidad similar, lo que permite a las compañías afinar más a la hora de gestionar y valorar sus riesgos. Esta información se puede utilizar tanto para segmentar tarifas y ajustarlas a la realidad de cada uno de estos grupos de riesgos homogéneos, como para decidir a qué grupo de asegurados nos conviene dirigirnos, aumentando la eficiencia comercial y mejorando la expansión del negocio hacia la dirección correcta, o para decidir con que segmentos mi política de suscripción tiene que ser más o menos restrictiva, y mejorar así los resultados de la siniestralidad.

En los seguros de Asistencia en viaje, el riesgo se puede segmentar de acuerdo con diferentes criterios. La mayor parte de ellos se refieren a características del propio viaje, del volumen, o del canal de distribución, pero incluir más características del propio viajero seguro enriquecería y mucho la calidad de las conclusiones.

Algunas de las principales características para tener en cuenta en la tarificación de este tipo de seguros son:

- Coste del viaje: Habitualmente las tarifas para la garantía de gastos de cancelación son una tasa sobre el coste asegurado del propio desplazamiento.
- Edad: Como pasa en un seguro de salud, la edad del asegurado influirá en la garantía de gastos médicos, y a mayor edad será más fácil sufrir durante la vigencia de la póliza una enfermedad o una lesión, y esto podría requerir la cancelación del viaje o la demanda de servicios médicos si ya se ha iniciado el desplazamiento.
- Duración del desplazamiento: claramente nos relaciona la exposición de la garantía principal de gastos médicos.
- Destino: puede ayudar a valorar el coste esperado de los servicios médicos, el medio de transporte utilizado y/o la necesidad de vuelos múltiples (por ejemplo, para los daños al equipaje), o considerar lugares con mayor propensión a imprevistos meteorológicos graves.
- Días desde la contratación de la póliza hasta el inicio del viaje: periodo durante el cual entra en juego la garantía de gastos de cancelación cuando ésta garantiza percances acaecidos antes del inicio del viaje.
- Mes de salida o temporada en la cual se realiza el viaje: en meses con mayor concentración de desplazamientos, como son las vacaciones de verano, pueden darse mayores retrasos en el medio de transporte.
- Número de destinaciones: a mayor número de desplazamientos aumenta también la posibilidad de retrasos y de daños al equipaje.
- Objeto del viaje: Como, por ejemplo, para viajes de aventura o con actividades que signifiquen una mayor exposición a sufrir un accidente.

A la hora de estudiar este tipo de seguros, se debería tener en cuenta la correlación que puede darse entre diferentes variables, como, por ejemplo, entre el coste y la duración o el destino, ya que, a mayor duración, o dependiendo del destino del viaje, posiblemente tengamos también un mayor o menor coste.

El estudio econométrico incluido en este trabajo ha permitido además sacar diferentes conclusiones sobre el análisis de riesgos de este tipo de seguros. En primer lugar, se debe destacar que, para la muestra estudiada, el hecho de que la póliza cubra los gastos sanitarios es sin duda determinante a la hora de declarar un siniestro por parte del asegurado.

Además, el modelo ha permitido construir el perfil de asegurado, que con mayor probabilidad declarará algún siniestro, según las variables estudiadas: que la póliza contratada cubra los gastos de asistencia médica, el asegurado esté desplazado más de un trimestre, que proceda de fuera del territorio español y venga a una universidad española y además contrate la póliza de forma individual. Pero a su vez, pone en evidencia algo no menos relevante, la necesidad de ampliar las variables con características del propio viajero, lo cual enriquecería enormemente el análisis y permitiría afinar mucho más a la hora de construir conclusiones.

En todo caso, podemos concluir que analizar profundamente nuestros riesgos puede determinar una gran ventaja competitiva en un mercado cada vez más agresivo. El trabajo realizado pone de manifiesto la necesidad de analizar a nivel multivariable todos aquellos factores que pueden influir en la siniestralidad de los seguros de viaje, con el objetivo de optimizar el proceso de tarificación y reservando de este tipo de productos. Cuantificar la probabilidad de que un asegurado sufra un siniestro cobra en este tipo de productos la misma relevancia que ya tiene en otros seguros (como el seguro del automóvil). Solo de esta manera podrán aplicarse primas justas que respondan debidamente al riesgo suscrito, y que ayuden a potenciar más la distribución de este tipo de productos en nuestro país.

Bibliografía

Artículos:

TORRIJA, B. “La venta online marca el futuro del sector”, Adn del seguro. (8 de abril de 2019). Recuperado el 7 de julio de 2019, de adn del seguro: <https://adndelseguro.com/actualidad/especial-nuevas-tecnologias/la-venta-online-marca-el-futuro-del-sector/>

PARRILLA, J. “El sector asegurador creció en 2018 y lo seguirá haciendo este año”, La Vanguardia. (28 de enero de 2019). Recuperado el 18 de mayo de 2019, de <https://seguros.lavanguardia.com/2019/01/28/el-sector-asegurador-crecio-en-2018-y-lo-seguira-haciendo-este-ano/>

GODLIN, B. “Younger travellers are driving trends in travel and insurance”, Phocuswire. (1 de febrero de 2017). Recuperado el 7 de julio de 2019, de Phocuswire: <https://www.phocuswire.com/Younger-travellers-are-driving-trends-in-travel-and-insurance>

INTERNATIONAL MEDICAL GROUP® (IMG®) “The Future of International Travel and the Role of Insurance”, PR Newswire. (9 de marzo de 2017). Recuperado el 7 de julio de 2019, de PR Newswire: <https://www.prnewswire.com/news-releases/the-future-of-international-travel-and-the-role-of-insurance-300420458.html>

TRAVELINSURANCE.COM, “2019 Predictions: Key Travel Trends That Will Drive Growth of Travel Insurance Market PR Newswire. (19 de diciembre de 2018). Cision distribution by PR Newswire. Recuperado el 7 de julio de 2019, de: <https://www.prnewswire.com/news-releases/2019-predictions-key-travel-trends-that-will-drive-growth-of-travel-insurance-market-300768690.html>

HOSTESTUR “El turismo se convierte en el tercer sector exportador del mundo” (28 de Agosto de 2018). Datos de la OMT, edición España. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de Holstertur, Diario 5652: https://www.hosteltur.com/108515_el-turismo-se-convierte-en-el-tercer-sector-exportador-del-mundo.html

Libros:

GREENE, W. H. Econometric Analysis. 8ª edición, edición internacional. Edinburgh: Pearson Education Limited 2018.

Informes:

AMERICAN ACADEMY OF ACTUARIES, Travel Insurance Work Group. Travel Insurance, an Actuarial perspective. WASHINGTON, D.C.: American Academy of Actuaries. (Septiembre de 2018). Recuperado el 6 de julio de 2019, de

https://www.actuary.org/sites/default/files/files/publications/TravelInsuranceMonograph_09052018.pdf

ASOCIACIÓN ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones). Primas y Crecimiento de Asistencia. Año 2018. (11 de febrero de 2019). Recuperado el 18 de mayo de 2019, de https://www.icea.es/es-ES/informaciondelseguro/paginas/visor.aspx?url=http://www.icea.es:84/es-es/informaciondelseguro/almacenedatos/evolucion+del+sector/2018/4t18/primas_asistencia_12m18.xls

AVIVA LIFE SERVICES UK LIMITED. Aviva UK claims report. England (2018). Recuperado el 6 de julio de 2019, de <https://www.aviva.com/content/dam/aviva-corporate/documents/newsroom/pdfs/reports/aviva-UK-claims-report-2017.pdf>

CLIA ESPAÑA. Informe de contribución económica de la industria de cruceros en Europa a 2017. Europa. (6 de julio de 2018). Recuperado el 2 de junio de 2019, de https://es.cruiseexperts.org/media/2974/ppt_final.pdf

FUNDACIÓN INTERMUNDIAL SEGUROS. Uso del seguro de viaje en España. Madrid (2017). Recuperado el 23 de marzo de 2019, de <https://www.intermundial.es/prensa/informe-uso-seguro-de-viaje/>

FUNDACIÓN MAPFRE. El seguro en la sociedad y economías españolas. Resumen Ejecutivo. Madrid (2013). Recuperado el 18 de mayo de 2019, de https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/resumen-ejecutivo-seguro-sociedad-economia-espanolas_tcm1069-222870.pdf

INTERNATIONAL MEDICAL GROUP® (IMG®). The Future of International Travel and the Role of Insurance. (s.f.). Recuperado el 7 de julio de 2019, de https://producer.imglobal.com/Libraries/PDF_Documents/The_Future_of_International_Travel.sflb.ashx

KEYNECTUP. 12 Travel Trends Insurance Companies Should Innovate for in 2018. (s.f.). Recuperado el 7 de julio de 2019, de KeynectUp: <https://www.keynectup.com/2017/12/travel-trends-insurance-companies-2018/>

PETER A. LEGGAT & FRANCES W. LEGGAT. Travel Insurance Claims Made by Travelers from Australia. Journal of Travel Medicine, 9, 7. (8 de marzo de 2006). Recuperado el 6 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/11329522_Travel_Insurance_Claims_Made_by_Travelers_from_Australia

UNESPA. El Libro blanco del Seguro (s.f.). Recuperado el 18 de mayo de 2019, de <https://unespa-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2017/06/libro-blanco-del-seguro.pdf>

UNESPA. Informe Estamos Seguros. (2018). Madrid. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <http://www.unespa.es/que-hacemos/publicaciones/memoria-social/>

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (wttc). Global Economic Impact & Trends 2019. London. (2019). Recuperado el 19 de mayo de 2019, de <https://www.wttc.org/economic-impact/country-analysis/>

Fuentes Oficiales:

COMISIÓN EUROPEA. El espacio Schengen. Unión Europea. (s.f.). doi:10.2837/11001

LEY 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. (14 de julio de 2015). Boletín Oficial del Estado. Obtenido de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-7897>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA INE:
<https://www.ine.es/welcome.shtml>

CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS (CCS):
<https://www.conorseguros.es/web/la-entidad/acerca-de-ccs>

Autor

Pilar Álvarez Benedicto

Nacida en Barcelona, en octubre de 1977.

Licenciada en Ciencias Actariales y Financieras y Diplomada en Ciencias Empresariales por la Universitat de Barcelona.

Actualmente y desde hace 5 años, trabaja como actuario de *pricing* en ARAG, S.E.

Anexos

Anexo I

Entrevista a Raúl Pérez Martínez, responsable de Asistencia en Viaje en Territorios de ARAG SE

¿Qué es el seguro de Asistencia en Viaje?

Coloquialmente lo defino como el sistema de protección por medio del cual, cuando una persona se desplaza en viaje fuera de su domicilio, cuenta con las coberturas necesarias para recibir asistencia, las 24 horas, para casos que se produzcan de forma fortuita como una enfermedad, accidente, fallecimiento, traslados, etc., o para resarcirse de un daño que suponga un detrimento económico, debido a múltiples situaciones, como por ejemplo sufrir un robo, una demora de vuelo o una cancelación previa al viaje, entre otras muchas.

¿Conoces la historia de estos seguros? ¿se sabe cuál es su origen?

He leído varias teorías al respecto que los sitúan en momentos diferentes. La más lógica parece ubicar sus orígenes en la antigüedad, cuando los comerciantes, sobre todo en el Mediterráneo, sufrían la pérdida o daños a sus mercancías por actos de piratería o accidentes. En este momento sintieron la necesidad de protegerlas, sobre todo en los largos trayectos.

Más cerca en el tiempo me gusta especialmente la teoría que los sitúa inicialmente en 1907, cuando el Barón Max Engenvol Czerkut vio como ardía su equipaje en la estación de ferrocarril de Budapest y, debido a ese hecho, ideó un seguro para cubrir el equipaje de los viajeros, convirtiéndolo en la antesala de los seguros de viaje tal y como se conocen actualmente.

Desde entonces han evolucionado muchísimo, se han ido actualizando y regulando en función a las necesidades y posibilidades de cada época, pero principalmente ha experimentado un cambio mucho mayor por la forma de viajar y su popularización turística, sobre todo en las últimas décadas.

¿Qué particularidades tiene que lo diferencia de otro tipo de productos de seguro?

Es un producto bastante especial, comparado con otro tipo de seguros, sobre todo los más tradicionales a nivel particular como hogar, auto, salud, etc.

Por un lado, suele tener una duración limitada, la del viaje, mientras que habitualmente casi todos los seguros tienen una duración anual-renovable.

Los seguros de viaje los podemos encontrar en más canales de venta. Además de los tradicionales como Compañías de seguros, corredurías, agentes, etc., los podemos encontrar en agencias de viajes, compañías de transporte

(aéreas, de autocares, etc.) y por otros medios. También como complemento a otros seguros, como el de vehículos, el de salud, etc.

En ocasiones la contratación de este tipo de seguros puede ser obligatoria, por ejemplo, para conseguir determinados tipos de visados.

También tienen una cierta estacionalidad ya que, lógicamente, su contratación es superior en los periodos en los que más se viaja, como en la época estival u otros periodos vacacionales. Asimismo, dependiendo del tipo de seguro, las fechas con mayor concentración de contratación varían, por ejemplo, sucede con el tipo de seguro especializado en viajes de esquí, que lógicamente concentra su compra en la temporada de nieve.

¿Se puede contratar un seguro de este tipo para cubrir cualquier tipo de viaje? ¿Cuáles son los más comunes?

En principio sí. Hay viajes en los que, por sus características, resulta más complicado de encontrar seguros adaptados, por ejemplo, los de mayor riesgo, como expediciones al polo, o cuando se supera un límite muy elevado de altitud, o se basan en alguna actividad con un nivel muy elevado de riesgo, pero de una forma u otra, siempre se puede encontrar cobertura.

Lo seguros más habituales son los que están relacionados con los viajes más comunes, es decir, un viaje de turismo vacacional, al extranjero, sobre todo.

¿Existen destinos concretos para lo que sea más recomendable contratar un seguro de viaje?

Sí. Siempre es recomendable contratar un seguro cuando se viaja, pero hay destinos en los que, por sus características, es más recomendable ir bien protegido. Esto sucede en aquellos destinos en los que los gastos médicos son muy elevados, como Estados Unidos, Japón, Canadá, etc. o aquellos viajes que, por su condición, implican un elevado grado de riesgo, como por ejemplo los viajes de esquí, o con otras actividades que impliquen un riesgo añadido.

¿Cuándo es obligatorio contratar un seguro de viaje?

Hay numerosos supuestos en los que contratar un seguro de viaje es obligatorio, por ejemplo, hay países que obligan a presentar un seguro con determinadas características para poder tramitar el visado de entrada, esto pasa por ejemplo en Cuba, Rusia, Argelia, Irán..., también ocurre a muchos extranjeros que quieren venir de viaje a España o el resto del espacio Schengen.

Igualmente se exige en otros países cuando vas a realizar un viaje de larga duración, por trabajo o por estudios, como pasa en Estados Unidos.

También te pueden exigir contratar un determinado seguro cuando vas a realizar determinadas actividades o expediciones, por ejemplo, al Polo Norte o simplemente que una empresa privada lo exija para viajar con ellos.

Por tanto, los supuestos son muchos y muy variados en los que el seguro es obligatorio, pero lo que sí ocurre siempre es que es muy recomendable, no sólo por los gastos que podemos asumir en caso de una eventualidad, sino por el apoyo asistencial que podemos necesitar. Organizar y pagar todo de nuestro bolsillo puede asegurar que no es asequible para la gran mayoría de personas.

Y cuando no son obligatorios.... ¿Qué argumentos defienden su contratación?

Muchos, pero sin duda hay 2 aspectos fundamentales. Por un lado, la propia prestación del servicio. Cuando estamos fuera de nuestro país, con una cultura diferente, un entendimiento limitado o nulo del idioma, etc. poder contar con una empresa experta que va a solucionar cualquier contratiempo, sobre todo ante una situación delicada derivada de una enfermedad o un accidente, es fundamental contar con este servicio.

Asimismo, la propia restitución de un daño desde el punto de vista económico, ante un percance sanitario, de tipo pérdida de equipaje, demoras, regreso anticipado, etc.

También me gusta destacar que muchas veces relacionamos un seguro de viaje con una cobertura médica únicamente, pero esta es sólo una de las decenas de coberturas que puede tener, todas ellas importantes y necesarias cuando estamos desplazados.

El precio de un seguro no suele superar el 5% del coste del viaje, por esta cantidad es muchísima la tranquilidad que se gana. Uno no sabe cuánto puede ser de grave que tengas un contratiempo en el viaje hasta que sucede, a veces podemos hablar incluso de costes superiores a 100.000€. Dejar esto en manos del azar y de nuestro bolsillo por un importe tan pequeño como el coste del seguro, no tiene mucho sentido. Al planificar un viaje sin duda pienso que, en caso de necesidad, es mejor renunciar a una excursión, a un par de copas, o a una comida de capricho, por ejemplo, que a la importancia que tiene ir bien protegido.

Se prestan dos tipos de cobertura, de prestación y de reembolso. ¿cuál es su diferencia?

Una de ellas presta la asistencia in situ durante las 24 horas, se suele producir cuando necesitamos una prestación urgente en caso de enfermedad, accidente, un traslado, etc., y lo organiza la propia central de asistencia de la Compañía.

El reembolso se produce cuando sufrimos una circunstancia que nos cuesta dinero, pero luego recuperamos vía reembolso, por ejemplo, cuando sufrimos una demora de viaje, una pérdida del equipaje, gastos de cancelación, etc.

En cuanto a las coberturas que se ofrecen, ¿Cuáles son las que los viajeros valoran más?

Sin duda, cuando se viaja al extranjero, la principal es la de gastos médicos, seguida de las coberturas de gastos de cancelación, repatriación, equipajes, demoras, etc.

Y a la hora de la verdad, ¿cuáles son las que aportan mayor valor al seguro?

Todas tienen valor ya que se pueden producir siniestros de cualquier tipo, pero también depende un poco del destino y tipo de viaje. En viajes por España la cobertura que aporta mayor valor seguramente sea la de gastos de cancelación, pero en el extranjero la principal es la de gastos médicos, también gastos de cancelación, traslado sanitario o repatriación, problemas con el equipaje, demoras, etc.

Si el viaje es de esquí, por ejemplo, se valora más la de rescate en pistas, en el que se puede necesitar incluso un helicóptero, junto con la propia atención médica por accidente.

¿En qué países hay más cultura de viajar asegurado? ¿Cuál es el motivo?

Hay mayor cultura en otros países europeos, sobre todo en algunos como Alemania o Reino Unido.

El motivo viene dado precisamente por la cultura, hay países donde hay mayor concienciación de protección frente al riesgo, más información y en definitiva se tiene más interiorizado que un viaje va ligado a un seguro para proteger ante cualquier eventualidad, de ahí que en estos países cerca del 80% de las personas que viajan, lleven un seguro.

Según se recoge en el Informe de Uso del seguro de viaje en España publicado por la Fundación InterMundial en 2017, solo el 21% de los Viajes en España llevan contratado un seguro de Viajes.

Parece un porcentaje pequeño, ¿a qué crees que se debe?

Se debe justamente a esa falta de concienciación y de costumbre para conseguir que un viaje siempre vaya ligado a un seguro. También pensamos, en muchas ocasiones de forma errónea, que ya vamos protegidos porque paguemos con la tarjeta de crédito o porque creamos que ya estamos bien protegidos por cualquier otra vía, pero esto no es así en muchos de los casos.

La noticia positiva es que cada año el porcentaje de personas aseguradas en viaje crece y poco a poco nos iremos acercando a las cifras de otros países más avanzados en este sentido.

Esto parece indicar que se trata de un mercado con grandes posibilidades de crecer, ¿existen posibilidades reales de crecimiento en España?

Por supuesto, de hecho, así ocurre. Vivimos una época de crecimiento y lo seguirá haciendo durante bastantes años, en condiciones normales. Los

factores que influyen son varios, pero la evolución de los seguros de Asistencia en Viaje está muy ligada a la marcha del sector turístico, así como al desarrollo económico en general, cada vez se viaja más y mejor protegido.

También influyen otros factores, como por ejemplo que cada año crece la conciencia de protección por parte del viajero y de los distribuidores (Agencias de viajes, etc.), o que tenemos más accesible la información y contratación de este tipo de seguros, a través de internet, sobre todo. La evolución de productos y el lanzamiento de nuevas herramientas hacen que los objetivos sean ambiciosos y motivadores.

¿La oferta en cuanto a número de compañías que lo comercializan en el territorio español es elevada?

Esto es relativo. Si lo comparamos con otros seguros más “popularizados” como el de hogar, auto, salud, etc. el número de Compañías es pequeño, pero siendo un ramo especializado, la oferta es suficientemente amplia como para que el consumidor o el mediador profesional encuentre alternativas más que suficientes.

¿Cuál ha sido la evolución reciente de este sector? ¿qué lo dinamiza más actualmente?

La evolución es creciente desde hace años y muy positiva desde el punto de vista de calidad de producto, evolucionamos hacia productos más completos y más competitivos para dar respuesta a la demanda del mercado.

Todo esto viene sobre todo muy dinamizado por los mediadores especialistas en este tipo de seguros, que a su vez responden a las demandas de los mayores distribuidores o prescriptores de este tipo de seguros, como son por supuesto los viajeros directamente, pero también las agencias de viajes principalmente, o las compañías de transporte.

Asimismo, la tecnología, la mayor facilidad de acceder a la información, el uso de redes, etc. ayudan al empuje de estos productos en el mercado.

¿Qué novedades y tendencias de futuro observas en estos seguros en cuanto a coberturas y servicios?

En cuanto a coberturas cada vez estamos más adaptados a las demandas del mercado, por tanto, los productos se crean y evolucionan muy en pro del cliente, garantizando un más amplio espectro de necesidades relacionadas con el tipo de viaje y el viajero, también se van mejorando los límites en las coberturas ya existentes. Actualmente, por ejemplo, están siendo más demandados que nunca los seguros para viajes de negocios, con coberturas y límites ajustados a estas necesidades.

En cuanto a los servicios estos se encaminan más en la dirección de la tecnología principalmente, nos estamos adaptando a que la atención sea más cómoda y accesible para el cliente, buscamos que cada vez más se pueda

realizar cualquier gestión desde el Smartphone y en un solo clic, si es posible. Algunos ejemplos están en la evolución de las apps de asistencia en destino, o la teleasistencia para tratar problemas médicos menores.

¿Cómo impacta la transformación digital en este tipo de seguros?

La influencia de la tecnología es absoluta, desde el estudio de los resultados, a la creación o evolución del producto, a la contratación, ya que es uno de los productos más adecuados para la contratación online, hasta el servicio, por ejemplo, a través del uso de la app para solicitar asistencia, geolocalización, etc.

Actualmente tenemos la tecnología muy al alcance de todos a través de teléfonos inteligentes, tabletas, portátiles, etc., que además son nuevos riesgos a cubrir, sobre todo en coberturas relacionadas con el equipaje, pero lo que de verdad ha evolucionado en este tipo de seguros con el desarrollo tecnológico es la facilidad de contratación y la prestación de los servicios, convirtiéndolos en más cómodos, accesibles y eficientes.

Según tu opinión ¿Qué debe hacer el sector asegurador para aumentar la penetración de estos productos?

En primer lugar, ayudar a la concienciación, es nuestra responsabilidad formar a la mediación en la medida de lo posible para que, dentro de su día a día, tengan muy presentes este tipo de seguros. Los mediadores en general se centran en vender a sus clientes seguros de hogar, auto, salud, vida, etc., pero a veces olvidan que la gran mayoría de sus clientes también viajan y que, para todos esos viajes, también necesitan protección.

También mantenemos retos constantes en cuanto a tecnología, innovación, constante evolución de los productos para que cada vez estén más adaptados a las necesidades de los consumidores y, sobre todo, aún más y mejor servicio cuando se produce el siniestro, esa es nuestra principal preocupación. Asimismo, tenemos el reto constante de seguir escuchando muy activamente al cliente, en nuestro caso a través de la mediación, ya que esto nos da la clave para saber priorizar en la estrategia a seguir.

Luego todos debemos aprovechar las nuevas tecnologías y todas las redes de comunicación que hoy en día hacen que los mensajes lleguen a cualquier parte de forma mucho más ágil.

Hay mediadores que están más acostumbrados a vender otros ramos y este tipo de productos les ofrece la oportunidad de diversificar su negocio, fidelizar, crecer por una nueva vía. Yo siempre les digo lo mismo, los clientes ya los tienen (ya que sus clientes siempre son personas o empresas) y la necesidad está creada ya que una buena parte de ellos viaja (ya sea por placer o por trabajo), por tanto, lo único que deben es dar el paso para convertirse en su referente para que se aseguren con ellos estos riesgos también.

¿Qué otro aspecto se debería destacar sobre estos seguros?

Es fundamental el aspecto económico de este tipo de seguros, es mucho lo que ponemos en riesgo, por ejemplo, una apendicitis simple en Estados Unidos puede costarnos más de 10.000€ de factura médica, y así con todas las coberturas.

Pero algo que destaco siempre que tengo la oportunidad es la importancia del servicio, cuando estamos en el extranjero y tenemos un problema, sobre todo si es referente a nuestra salud, es incalculable el valor de poder contar con una central de asistencia especializada y profesional que nos apoye en todo momento, las 24 horas, que nos pueda derivar a un centro médico de calidad, que pueda comunicarse en cualquier idioma, que organice un traslado sanitario, que esté pendiente de nosotros en todo momento y en comunicación con nuestros allegados, en definitiva, el desamparo que podemos sufrir si estamos solos ante cualquier imprevisto fuera de nuestro entorno puede ser realmente dramático, pero si todo esto lo dejamos en manos de profesionales, el nivel de satisfacción es impagable.

¿Cuál es el mayor valor añadido que valoras de cara al cliente de Asistencia en Viaje?

Sin duda la calidad del servicio, en mi Compañía, ARAG,SE., seguiremos apostando por innovar con más y mejores coberturas, por mejorar en los límites, por ser más competitivos en precio incluso, etc., pero lo que nunca negociamos es nuestra calidad en el servicio cuando tenemos que prestar una asistencia o tramitar un reembolso, queremos seguir manteniendo el grado de clientes satisfechos por encima del 97%, siendo la Compañía preferida por la mediación, tal y como se refleja en el barómetro ADECOSE y otros indicadores del mercado.

Anexo II

Entrevista a Noemí Setó Lapeña, analista de riesgos para productos de Asistencia en Viaje en el Departamento de Suscripción en ARAG SE

¿Qué características destacarías de este tipo de seguros?

Los seguros de Asistencia en Viaje a Personas se caracterizan por proteger al asegurado ante los posibles imprevistos que pueda sufrir durante un viaje o desplazamiento: desde cobertura médica, repatriaciones, gastos de anulación hasta incidencias con los equipajes. Las compañías que los comercializan deben tener centrales de asistencia que estén operativas las 24 horas del día, todos los días del año.

¿Qué se entiende por riesgo en estos productos? ¿Y por exposición?

Habitualmente en este tipo de seguros se considera como riesgo cada uno de los viajeros asegurados y la exposición, a los días de viaje de duración de los viajes dentro del periodo analizado.

¿Qué variables habitualmente pueden ayudar en la tarificación?

Las variables más importantes para tarificar son la duración, el destino y el tipo de viaje que vamos a realizar (un viaje de crucero, un viaje de estudios, un viaje de negocios, un viaje en grupo...). También podría considerarse la edad o la forma de contratación de la póliza.

¿Cuáles son las coberturas más utilizadas por los asegurados?

Las coberturas más utilizadas por los asegurados son la asistencia médica (incluyendo repatriaciones), garantías de demoras, de equipajes y gastos de cancelación de viaje.

Generalizando, qué suele preocuparnos más..., ¿la frecuencia o el coste?

En general, suele preocuparnos más el coste ya que en función del destino puede ser muy elevado. Esto no quiere decir que debemos perder de vista la frecuencia.

¿Existen destinos más “complicados”?

Existen destinos en los que es necesario estar más atentos en cuanto a costes, como por ejemplo EE. UU., Canadá o Asia. De hecho, la compañía suele tener tarifas para estos destinos más elevadas que para el resto, ya que cualquier percance, sobre todo si hablamos de prestaciones sanitarias, el precio del servicio puede dispararse fácilmente.

Y si hablamos de estudiantes universitarios que contratan el seguro por motivos de movilidad... ¿Qué los caracteriza?

Son seguros que se contratan fundamentalmente por recomendación de las Universidades ya que los alumnos se desplazan por largos periodos de tiempo (año completo en muchos casos) y la Universidad es muy sensible a que cuenten con un seguro para cualquier imprevisto que les pueda surgir durante su estancia en un país extranjero. Además, existen supuestos en los que obligatoriamente se tiene que contratar un seguro que cubra el desplazamiento.

¿Existen diferentes tipos de colectivos dentro de este grupo?

Dentro del colectivo de estudiantes es importante diferenciar entre los estudiantes españoles que se desplazan al extranjero, ya sea dentro del continente europeo o fuera de éste, y los estudiantes extranjeros que viajan a España.

¿Qué prestaciones necesitan? ¿Tienen garantías específicas para ellos?

La prestación que más inquietud genera y motiva la contratación del seguro es la asistencia médica. Aunque estamos hablando de un colectivo joven, el hecho de estar desplazados durante un largo periodo de tiempo hace que sea más habitual el uso de esta cobertura.

Las garantías específicas para este colectivo son la "Pérdida de clases" y la "Pérdida de matrícula", aunque están más interesados en garantías estándar como el "Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización o fallecimiento del Asegurado".

¿Cómo se distribuyen estos productos? ¿Quién los contrata?

La contratación de estos productos viene siempre promovida por la Universidad. En algunas ocasiones la propia Universidad incluye el seguro en la matrícula del curso y en otras ocasiones es el propio estudiante quién contrata el seguro siguiendo las indicaciones de la Universidad.

ARAG ha tenido asegurados varios cursos y de diferentes universidades a estudiantes desplazados. ¿A cuántos?

Más de 70.000 estudiantes.

A nivel siniestral, y tras la experiencia de la compañía, ¿se han comportado como cabía esperar?

Pues la verdad es que no se ha comportado como esperábamos. La siniestralidad ha sido mayor a la esperada en un inicio.

¿A qué crees que podría deberse?

Nos hemos dado cuenta de que es un colectivo poco estable en cuanto a frecuencia, además de muy heterogéneo en cuanto al uso de la póliza según las diferentes universidades. Es más, la tendencia es que la frecuencia incremente curso tras curso.

Creemos que cada vez más las Universidades delegan en el alumno la contratación del seguro y por lo que la conciencia del seguro es más elevada y, en consecuencia, su uso es también más frecuente.

Anexo III

Especificación de coberturas y límites de los productos incluidos en el estudio:

- **Producto 1**

Art.	Garantías	Límites
7.1	Asistencia médica y sanitaria	
	Extranjeros en España	60.000 €
	Españoles en Europa	60.000 €
	Españoles en Mundo (excepto EEUU)	100.000 €
	Españoles en EEUU	\$ 100,000
	Gastos odontológicos	100 €
7.2	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
7.3	Convalecencia en hotel	1.000 €
7.4	Repatriación o transporte del asegurado fallecido	La totalidad de su coste
7.5	Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	La totalidad de su coste
7.6	Robo y daños materiales en el equipaje	300 €
7.7	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	La totalidad de su coste
	Gastos de estancia en el extranjero	1.000 €
7.8	Transmisión de mensajes urgentes	Servicio ARAG
7.9	Envío de medicamentos en el extranjero	La totalidad de su coste
7.10	Pérdida de clases	1.200 €
7.11	Pérdida de matrícula	1.800 €
	Accidentes personales	60.000 €
	Responsabilidad civil privada	60.000 €

• **Producto 2**

Art.	Garantías	Límites
7.1	Asistencia médica y sanitaria - España (alumnos extranjeros) - Europa (alumnos españoles) - Mundo sin EEUU (alumnos españoles) - Mundo EEUU (alumnos españoles) - Gastos odontológicos	50.000 € 50.000 € 50.000 € \$100.000 300 €
7.2	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
7.3	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización - Gastos de estancia	La totalidad de su coste 600 € (con un máximo de 60 € al día)
7.4	Convalecencia en hotel	600 € (con un máximo de 100 € al día)
7.5	Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	La totalidad de su coste
7.6	Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	La totalidad de su coste
7.7	Transmisión de mensajes urgentes	Servicio ARAG
7.8	Pérdidas materiales Robo y daños materiales al equipaje	300 € 1.500 €
7.9	Gastos de gestión por la pérdida o robo de documentos	250 €
7.10	Pérdida de las llaves de la vivienda habitual	60 €
7.11	Pérdida de clases	1.200 €
7.12	Pérdida de matrícula	1.800 €
	Accidentes 24 horas - Fallecimiento - Invalidez Responsabilidad Civil	60.000 € 60.000 € 60.000 €

• **Producto 3**

Art.	Garantías	Límites
	Asistencia médica y sanitaria - España (alumnos extranjeros) - Extranjero (alumnos españoles) - Gastos odontológicos	100.000 € 150 €
	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
	Convalecencia en hotel	Hasta 600 € (60€ x 10 días)
	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización - Gastos de estancia	La totalidad de su coste Hasta 600 € (60€ x 10 días)
	Repatriación o transporte del Asegurado fallecido	La totalidad de su coste
	Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	La totalidad de su coste
	Transmisión de mensajes urgentes	Servicio ARAG
	Pago del curso universitario en caso de fallecimiento de padre	2.000 €
	Robo y daños materiales al equipaje	300 €
	Pérdida de clases	1.200 €
	Pérdida de matrícula	1.800 €
	Accidentes 24 horas - Fallecimiento - Invalidez Responsabilidad Civil	50.000 € 50.000 € 60.000 €

• **Producto 4**

Art.	Garantías Básicas	Límites
	Asistencia médica y sanitaria Gastos odontológicos	60.000 € 100 €
	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
	Información legal en el extranjero	Servicio ARAG
	Repatriación o transporte del asegurado fallecido	La totalidad de su coste
	Servicio de información	Servicio ARAG
	Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados	La totalidad de su coste
	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización Gastos de estancia en el extranjero	La totalidad de su coste 720 €
	Desplazamiento de un familiar en caso de fallecimiento	La totalidad de su coste
	Transmisión de mensajes urgentes	Servicio ARAG
	Envío de medicamentos en el extranjero	La totalidad de su coste
	Accidentes personales	60.000 €
	Responsabilidad civil privada	60.000 €

• **Producto 5**

Art.	Garantías	Límites
7.1	Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización por enfermedad o accidente.	
	Españoles en el extranjero	100.000 €
	Españoles en EEUU	\$ 100.000
	Extranjeros en España	100.000 €
	Españoles en España (solo en caso de accidente)	6.000 €
	Gastos odontológicos	150 €
7.2	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
7.3	Convalecencia en hotel	Hasta 600 € (60€ x 10 días)
7.4	Repatriación o transporte del asegurado fallecido	La totalidad de su coste
7.5	Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	La totalidad de su coste
7.6	Robo y daños materiales en el equipaje	Hasta 300 €
7.7	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	La totalidad de su coste
	Gastos de estancia en el extranjero	Hasta 600 € (60€ x 10 días)
7.8	Transmisión de mensajes urgentes	Servicio ARAG
7.9	Pago del curso universitario en caso de fallecimiento de padres o tutor	Hasta 2.000 €
7.10	Pérdida de clases	Hasta 1.200 €
7.11	Pérdida de matrícula	Hasta 1.800 €
7.12	Servicio de información	Servicio ARAG
7.13	Servicio de información legal en el extranjero	Servicio ARAG
7.14	Defensa Penal en el extranjero	Hasta 3.000 €
7.15	Adelanto de fianzas	Hasta 6.000 €
7.16	Servicio de intérprete en el extranjero	Servicio ARAG
	Accidentes personales	50.000 €
	Responsabilidad civil privada	100.000 €
	Responsabilidad civil derivada del uso de bicicletas	30.000 €

• **Producto 6**

Art.	Garantías	Límites
7.1	Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	La totalidad de su coste
7.2	Repatriación o transporte del asegurado fallecido	La totalidad de su coste
7.3	Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización	La totalidad de su coste
	Gastos de estancia en el extranjero	Hasta 720 € (72€ x 10 días)
7.4	Desplazamiento de un familiar en caso de fallecimiento	La totalidad de su coste
	Accidentes personales	6.000 €

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”

Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras

Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PLAN de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: “Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida” 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: “La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro” 2005/2006

- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarnier: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008

- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004

- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007

- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifà: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013

- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.

- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016
- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jérica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017

- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018
- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018
- 239.- María del Pilar Álvarez Benedicto: "Los seguros de Asistencia en Viaje. Análisis de caso: estudiantes universitarios desplazados" 2018/2019
- 240.- Jaume Campos Díaz: "La educación financiera como base de la cultura del ahorro y la previsión social" 2018/2019
- 241.- David Elías Monclús: "El agente de seguros exclusivo, más allá de la digitalización" 2018/2019
- 242.- Daniel Fraile García: "El seguro de impago de alquiler: contextualización en España y perspectivas" 2018/2019
- 243.- Guillermo García Marcén: "Contratación de la póliza de Ciberriesgos, tratamiento del siniestro y la importancia del reaseguro" 2018/2019
- 244.- Esther Grau Alonso: "Las quejas de los clientes y cómo estas nos brindan una oportunidad para crecer y mejorar" 2018/2019

- 245.- Ester Guerrero Labanda: "Compliance y ética empresarial. La cultura ética como motor del cambio de la actividad aseguradora" 2018/2019
- 246.- Sergio Hernández Chico: "El riesgo de mercado en Solvencia II y su optimización" 2018/2019
- 247.- Silvia Martínez López: "El papel de la Salud en los Planes de Retribución Flexible en las empresas" 2018/2019
- 248.- Marta Nadal Cervera: "El seguro bajo demanda" 2018/2019
- 249.- Carla Palà Riera: "Función Actuarial y Reaseguro" 2018/2019
- 250.- Silvia Paniagua Alcañiz: "Seguro Trienal de la Edificación" 2018/2019
- 251.- Agustí Pascual Bergua: "Solución integral para las Pymes: un nuevo concepto de Seguro" 2018/2019
- 252.- Eduardo Pérez Hurtado: "Estrategias de desarrollo para una mutua aseguradora de tamaño medio" 2018/2019
- 253.- Paquita Puig Pujols: "Inversiones socialmente responsables. Análisis del impacto de una cartera de inversiones en la sociedad y en los ODS" 2018/2019
- 254.- María Puig Pericas: "El seguro de Defensa Jurídica para la explotación comercial de Drones" 2018/2019
- 255.- Paula Rubio Borralló: "Soluciones al actual sistema de pensiones individuales privadas. Con una visión internacional" 2018/2019
- 256.- Sara Sánchez Rámiz: "Implementación de IFRS17: principales fases" 2018/2019

