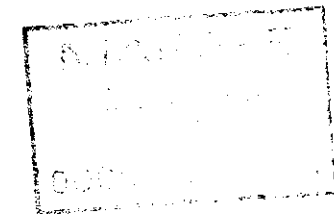


# **NUEVAS NECESIDADES DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS AL INICIO DEL SIGLO XXI**

*EL CASO ESPAÑOL*



**"2<sup>na</sup> Jornadas Universitarias do Seguro" Santiago de Compostela**  
29 de abril de 1998

Miguel Angel Martínez Martínez  
Director General Fundación MAPFRE Estudios  
Profesor Universidad Alcalá de Henares

## **A. SUPUESTOS BASICOS DE LA SOCIEDAD EN EL DECENIO: Implicaciones empresariales**

1. GLOBALIZACION DE LA ECONOMIA (DEMANDA, OFERTA Y COMPETENCIA): Globalización en la gestión empresarial, mundo de alianzas estratégicas.
2. DESARROLLO TOTAL DE LAS COMUNICACIONES Y DE LA INFORMATICA: Revolución organizativa de la empresa; la empresa virtual.
3. DESAPARICION DEL PROTECCIONISMO: Caída de barreras al comercio y de limitaciones normativas a la distribución de productos o al establecimiento de empresas. Multiplicación de entidades multinacionales y diversidad de canales de venta.

**NECESIDAD DE AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL**

(Sigue A. "Supuestos Básicos...")

4. **MAYOR PESO DEL SECTOR SERVICIOS EN UNA SOCIEDAD QUE VALORARA LA ATENCION PERSONALIZADA:** Importancia para la actividad financiera de las medidas que estimulan el "customer care" y la fidelización a una marca.

5. **CAMBIOS SOCIALES Y DEMOGRAFICOS:** El crecimiento del bienestar y los cambios en la estructura de población afectarán a la oferta. Oportunidades en un nuevo mercado.

6. **EN EUROPA, UN DESARROLLO SOSTENIDO** (Informe Delors): Se fundamenta en las aptitudes de los recursos humanos europeos (educación, capacidad de innovación, etc.) en su capital financiero y en el modelo de sociedad europea basado en la concertación social.

Basado en Informe INSETEC Seguros (1997)

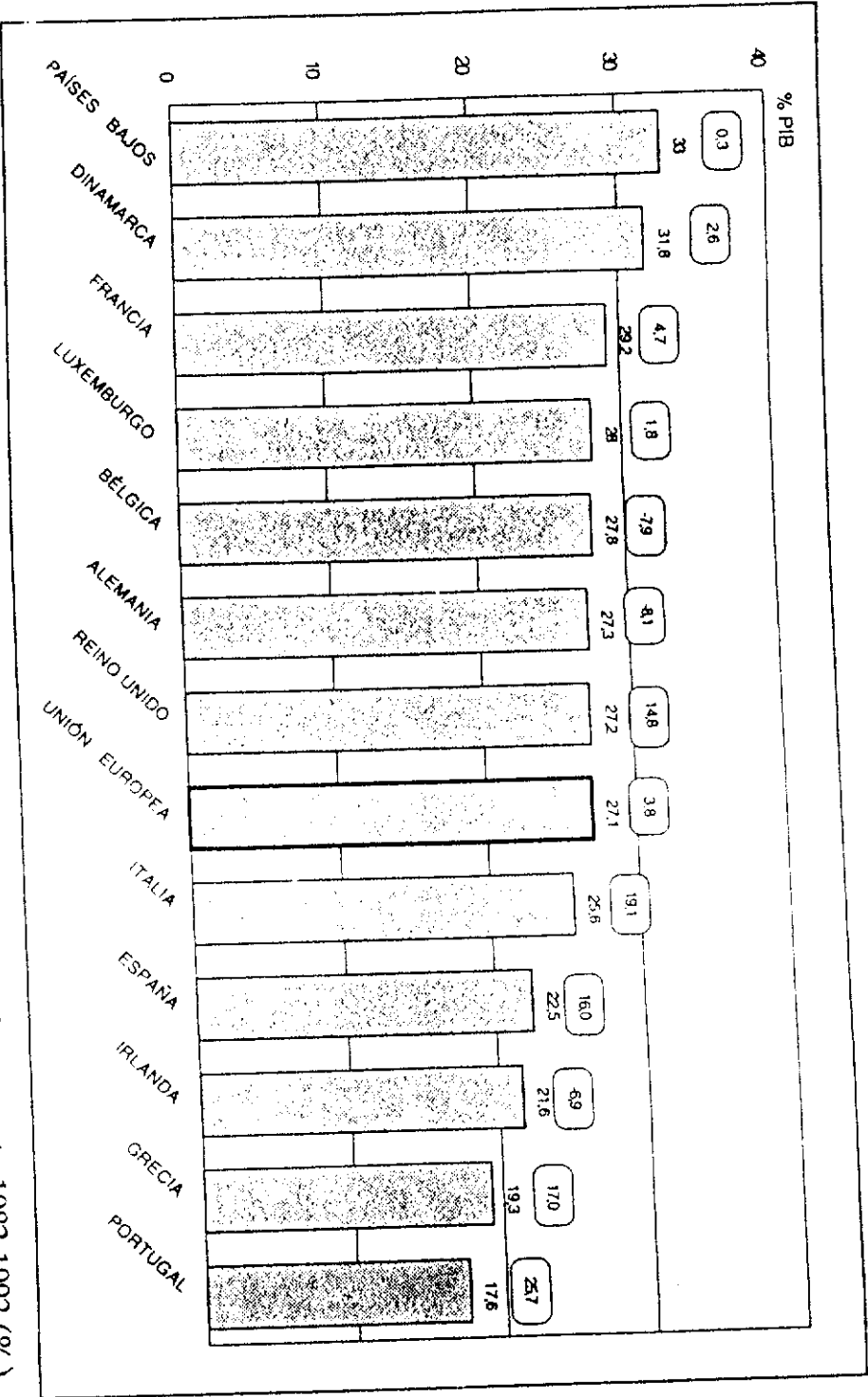
## **B. LA MODERNA SOCIEDAD DEL BIENESTAR Y LA COBERTURA DE SUS RIESGOS**

1. **DOMINIO DE UN CIERTO PRIVILEGIO DE LA SOLIDARIDAD:** Pensiones, sistemas de salud y tratamiento de incapacidades, cuidado de niños y mayores, educación, accidentes de trabajo, ayudas al empleo y la orientación profesional... Predominio en la civilización europea.
2. **EQUILIBRIO ENTRE SUPERVIVENCIA COLECTIVA VERSUS SUPERVIVENCIA INDIVIDUAL:** Contraste social entre el aumento de la recaudación fiscal o el posible aumento de las desigualdades sociales. (¿)



3. **OPORTUNIDADES PARA LA FINANCIACION DE RIESGOS A TRAVES DEL SEGURO:** Desarrollo "complementario" a la protección colectiva o desarrollo "sustitutivo" de los servicios de protección social. Gestión pública o gestión privada... Decisiones políticas condicionadas por el déficit público posible

# "PROTECCIÓN SOCIAL EN EUROPA"

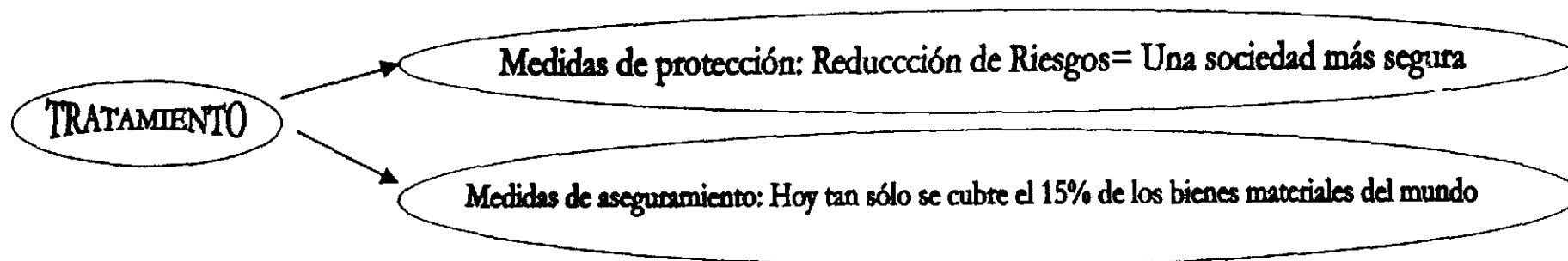


Protección social como % del PIB, Unión Europea 1992, en rectángulo, incremento 1982-1992 (%).  
Fuente: Eurostat: *Social Protection Expenditure and Receipts*, 1980-1992.



(sigue B: "La moderna sociedad...")

4. LA SOCIEDAD ACTUAL GENERA NUEVOS Y MAYORES RIESGOS: Su reducción y cobertura evitarán su bloqueo económico:
- RIESGOS TECNOLOGICOS: E. nuclear, contaminación, evolución genética.
  - RIESGOS CONSUMO: Productos y producción
  - RIESGOS DEL USO DE LA INFORMACION: Economía de servicios
  - RIESGOS FINANCIEROS: Inestabilidad
  - RIESGOS ESCASEZ DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS BASICOS: Agua y energía
  - RIESGOS QUE AFECTAN AL SER HUMANO: Desempleo, enfermedades, vejez
  - RIESGOS DE LA RESPONSABILIDAD: Uso de productos, profesionales
  - RIESGOS DE LOS CAMBIOS CLIMATICOS: Catástrofes naturales



Basado en Attall, J.: Geopolítica de los riesgos S. XXI

## 5. LA CRISIS DEL ESTADO DEL BIENESTAR

5.1 CRISIS ECONOMICA DEL ESTADO DE BIENESTAR: Tienen un efecto multiplicador sobre los mecanismos de protección social. Paro y menor renta per capita, supone menor recaudación fiscal. Soluciones previsoras de ahorro y seguro.

### 5.2 DEMOGRAFIA Y CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR: AMENAZAS

- INCIDENCIA AUMENTO ESPERANZA DE VIDA (gráficos 2 y 3)
- DESCENSO DE LA NATALIDAD (graficos 4 y 5)
- ESTRUCTURA Y ENVEJECIMIENTO DE LA POBLACION: DEPENDENCIA DE LA POBLACION JOVEN (gráfico 6)
- EVOLUCION DE LA PIRAMIDE POBLACIONAL (gráficos 7 y 8)
- INSUFICIENTE EVOLUCION DE LA POBLACION OCUPADA (gráfico 9)
- CRISIS ECONOMICA DE LOS SISTEMAS DE PENSIONES BASADOS EN EL REPARTO (gráfico 10)

Aumento de la esperanza de vida en Europa				
Esperanza de vida al nacer	Mujeres		Hombres	
	1.950	1.990	1.950	1.990
Alemania	68,3	79,9	64,4	72,6
Bélgica	69,0	79,4	63,8	72,7
España	64,3	80,1	59,8	73,4
Francia	69,7	81,0	63,9	72,8
Italia	67,9	79,7	64,3	73,2
Reino Unido	71,3	78,5	66,5	72,9
Suiza	71,3	80,8	66,9	74,0

Fuente: Institut national d'études démographiques (Francia)



reforma de su sistema y que haga más para restaurar la lucha contra el desempleo.

# Fomento de los fondos privados de pensiones

M. J. El G-10 que aspira a reducir el desempleo en cada 10 con edad indica su intención de fomentar el ahorro para la vejez en los países del G-10. Holanda, Noruega y Suecia han presentado ya un programa de incentivos para promover el ahorro privado de pensiones para complementar los incentivos para el ahorro de vida laboral. El G-10 en la agenda de los países integrados en el G-10.

El G-10 que aspira a reducir el desempleo en cada 10 con edad indica su intención de fomentar el ahorro para la vejez en los países del G-10. Holanda, Noruega y Suecia han presentado ya un programa de incentivos para promover el ahorro privado de pensiones para complementar los incentivos para el ahorro de vida laboral. El G-10 en la agenda de los países integrados en el G-10.

## ESPERANZA DE VIDA AL NACER 1975 Y 1991

Comunidades Autónomas	1975		1991	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Andalucía	69,63	75,66	73,54	79,97
Aragón	72,41	77,42	75,48	81,17
Asturias	69,70	76,64	73,50	80,69
Baleares	70,60	76,42	72,66	80,11
Canarias	70,92	75,92	73,56	79,81
Cantabria	70,08	77,09	74,03	81,35
Castilla-La Mancha	71,83	76,26	75,29	80,27
Castilla y León	71,14	76,70	75,63	81,51
Cataluña	71,31	76,97	75,03	81,07
Comunidad Valenciana	70,42	75,91	74,03	80,03
Extremadura	70,03	76,03	74,33	80,52
Galicia	69,95	76,17	73,80	80,51
La Rioja	70,93	76,44	74,07	80,22
Madrid	71,37	77,74	74,90	81,81
Murcia	70,38	75,84	74,01	80,11
Navarra	70,56	76,64	74,30	81,23
País Vasco	69,60	76,61	73,36	80,75

Fuente: Los datos de 1975 provienen del INE (1988): *Tablas de Mortalidad de la Población Española. Resultados por Comunidades Autónomas. Años 1970-1975-1980*, mientras que los datos de 1991 se han tomado del Instituto de Demografía (1994): *Proyección de la población española. España 1991-2006. Comunidades Autónomas 1991-2006. Provincias 1991-2006. Volumen I.*



EVOLUCION DEL NUMERO DE NACIMIENTOS Y DE LA TASA DE NATALIDAD 1970-1994

Año	Nacimientos totales	Tasa de natalidad (‰)	Nacimientos masculinos	Nacimientos femeninos	Relación masculinidad (%)
1970	656.102	19,27	337.252	318.850	106
1971	664.770	19,31	341.850	322.920	106
1972	665.569	19,12	342.254	323.315	106
1973	666.336	18,92	342.371	323.965	106
1974	682.010	19,15	350.030	331.980	105
1975	669.378	18,59	346.386	322.992	107
1976	677.456	18,67	349.232	328.224	106
1977	656.357	17,95	339.101	317.256	107
1978	636.892	17,29	329.779	307.113	107
1979	601.992	16,22	310.911	291.081	107
1980	571.018	15,27	296.224	274.794	108
1981	533.008	14,14	278.175	254.833	109
1982	515.706	13,63	268.639	247.067	109
1983	485.352	12,77	251.585	233.767	108
1984	473.281	12,40	246.051	227.230	108
1985	456.298	11,91	236.229	220.069	107
1986	438.750	11,40	227.176	211.574	107
1987	426.782	11,07	221.297	205.485	108
1988	418.919	10,84	216.707	202.212	107
1989	408.434	10,55	211.201	197.233	107
1990	401.425	10,35	207.495	193.930	107
1991	395.989	10,19	204.878	191.111	107
1992	396.747	10,19	204.727	192.020	107
1993	380.564	9,75	196.751	183.813	107
1994	365.124	9,33	188.519	176.605	107

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos del Movimiento Natural de la Población, Censos y Padrones (INE). Antes de 1975, los datos de nacimientos y defunciones no incluyen a los recién nacidos con vida fallecidos en las primeras 24 horas de vida, ni los datos correspondientes a Ceuta y Melilla. Los datos de 1993 y 1994 son provisionales. La población total existente cada año, necesaria para calcular las tasas anuales de crecimiento natural, se ha calculado interpolando con la tasa de crecimiento anual acumulativo en los períodos intercensales e interpadronales.



**EVOLUCION DE LOS INDICADORES DE INTENSIDAD Y CALENDARIO DE LA FECUNDIDAD 1970-1991**

Año	Nacimientos totales		Primeros nacimientos	
	ISF	EMM	ISF	EMM
1970	2,82	29,5	—	—
1971	2,85	29,2	—	—
1972	2,84	29,1	—	—
1973	2,81	29,0	—	—
1974	2,85	28,9	—	—
1975	2,79	28,8	1,00	25,1
1976	2,80	28,5	1,02	25,0
1977	2,67	28,5	0,98	24,9
1978	2,56	28,4	0,94	24,8
1979	2,38	28,3	0,91	24,8
1980	2,22	28,2	0,90	25,1
1981	2,05	28,3	0,83	25,2
1982	1,95	28,3	0,80	25,4
1983	1,81	28,4	0,75	25,5
1984	1,73	28,5	0,74	25,6
1985	1,64	28,5	0,72	25,8
1986	1,56	28,6	0,66	25,9
1987	1,50	28,6	0,69	26,1
1988	1,46	28,6	0,69	26,2
1989	1,41	28,7	0,68	26,5
1990	1,37	28,9	0,67	26,8
1991	1,34	29,1	0,67	27,2

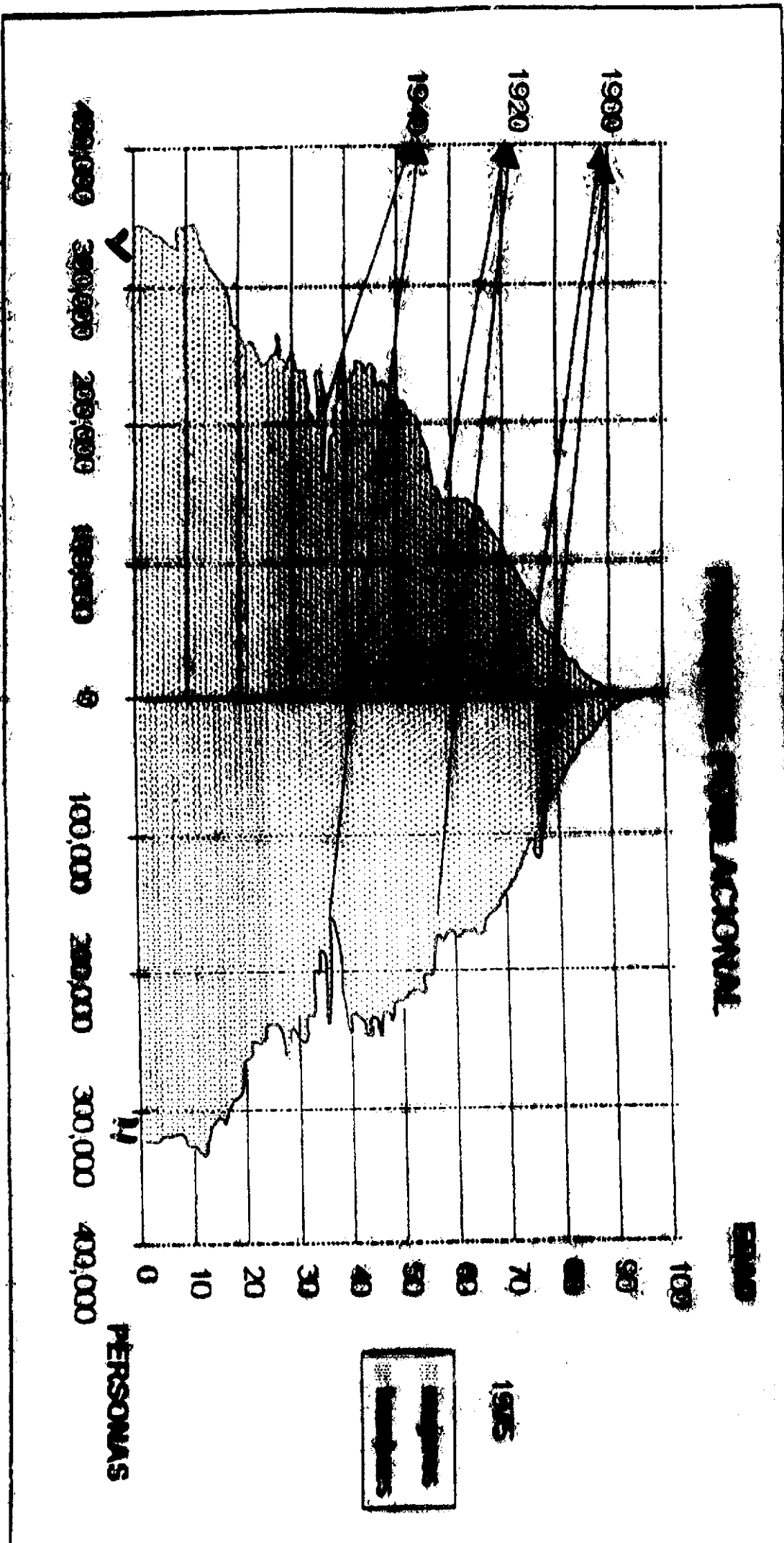
ISF= Índice Sintético de Fecundidad  
EMM= Edad Media a la Maternidad

Fuente: Elaboración propia a partir de datos extraídos del Movimiento Natural de la Población, Censos y Padrones (INE). No existen datos de nacimientos según orden para los años anteriores a 1975



Tasa de dependencia: personas con más de 65 años /15-64 años (%)			
	1.980	2.050	Variación
Alemania	23,4	41,6	+ 18,2
Bélgica	21,9	34,0	+ 12,1
Dinamarca	22,3	39,1	+ 16,8
España	17,2	38,6	+ 21,4
Francia	21,9	37,6	+ 15,7
Grecia	20,5	34,2	+ 13,7
Irlanda	18,2	30,8	+ 12,6
Italia	20,8	37,9	+ 17,1
Luxemburgo	20,0	33,2	+ 13,2
Portugal	16,1	33,4	+ 17,3
Reino Unido	23,3	30,0	+ 6,7
Suiza	20,8	45,6	+ 24,8

Fuente: OCDE



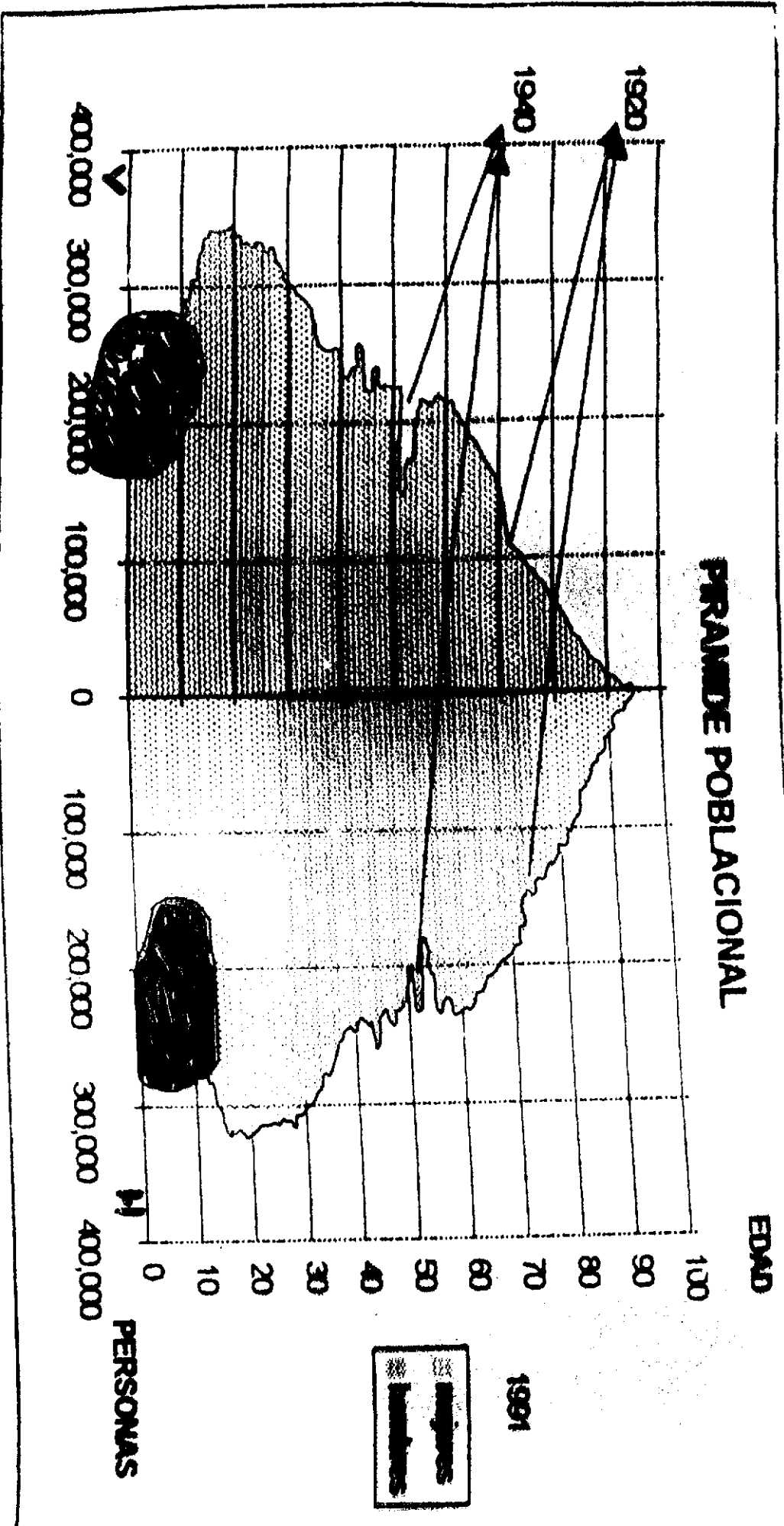
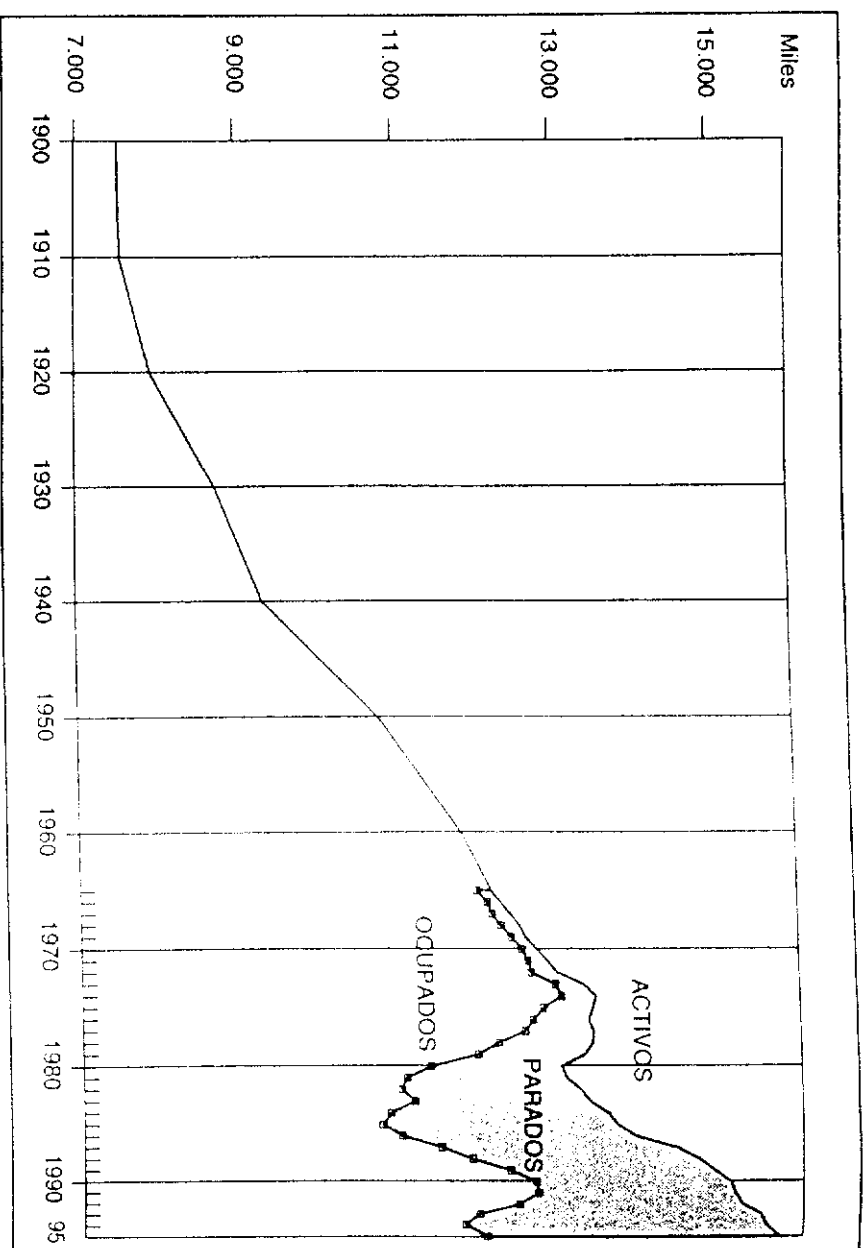


Gráfico 8

## EVOLUCIÓN DE LA POBLACION OCUPADA



Fuente: INE: Censos de Población; desde 1965: Encuesta de Población Activa.





## FORMULACION DEL CRITERIO DE REPARTO DE LAS PENSIONES DE JUBILACION

Cotización X Ingresos X trabajadores ocupados = Importe medio pensión X número de trabajadores jubilados:

### ALTERNATIVAS A LOS RIESGOS DEMOGRAFICOS



- ¿Mayores tasas de cotización?
- ¿Crecimiento del número de trabajadores y sus ingresos?
- ¿Variaciones de las pensiones?
- ¿Variaciones de la edad de jubilación?
- ¿Mayor renta/ingresos medios?
- ¿Complementar las pensiones Individual o colectivamente

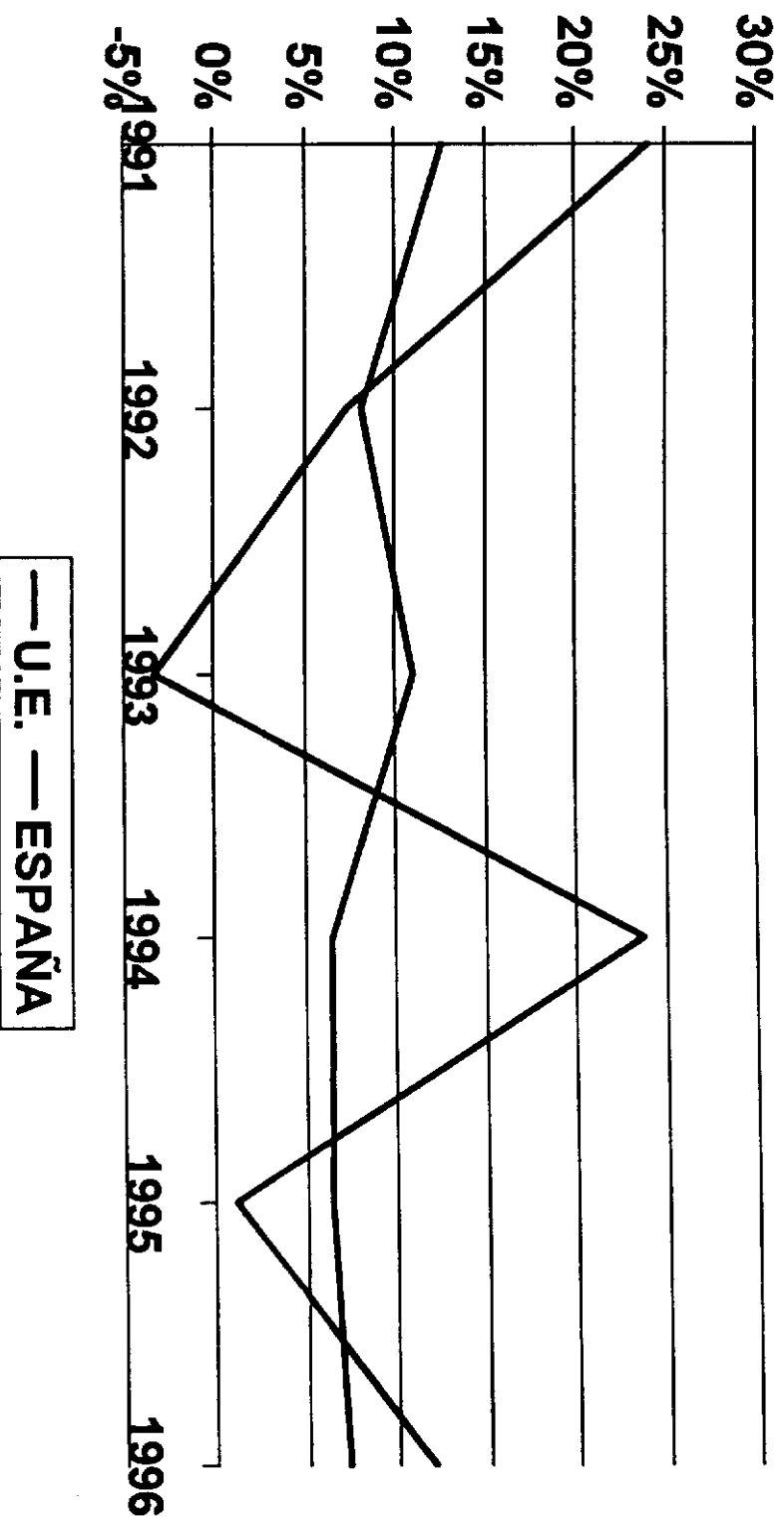
## OPORTUNIDADES

### MEJORAS EN EL NIVEL DE VIDA Y DE FORMACION DE LOS "MAYORES"

- Propiciarán aumentos del consumo de ciertos bienes y servicios.
- Estimularán una mayor sensibilidad ante el ahorro individual y la preparación de la jubilación.
- Permitirán el crecimiento de otras actividades empresariales relacionadas:
  - ⇒ la movilidad geográfica
  - ⇒ el ocio
  - ⇒ la asistencia personal y médica
  - ⇒ la residencia, etc.



# EVOLUCIÓN DEL CRECIMIENTO DE PRIMAS



## C) EL SECTOR ASEGURADOR EN ESPAÑA Y EN EUROPA

### Principales indicadores

MAGNITUD	UNION EUROPEA(15)			ESPAÑA			
	1991	1996	% Crec. anual	1991	1996	% Crec. Anual	Avance 1997
PRIMAS TOTALES (Mill ECUS)	335.246	496.516	9,62	16.170	23.161	8,6	25.148
% PRIMAS/TOTAL UE	100	100	---	4,8	4,6	---	S.D.
CUOTA (%) VIDA/NO VIDA	48,1/51,9	53,4/46,6	---	31,2/68,8	43,5/56,5	---	S.D.
NUMERO DE COMPAÑIAS	4.969	4.877	(1,8)	446	372	(3,3)	S.D.
VALOR MEDIO PRIMAS ANUALES CIA. (Mill. ECU)	67	102	10,4	36	62	14,4	S.D.
PRIMAS TOTALES /PIB (%)	5,6	7,2	5,7	3,8	5,2*	7,3	S.D.
PRIMAS TOTALES/HABITANTE (ECUS)	856	1.032	5,1	414	590*	8,5	S.D.
PRIMAS VIDA/HABITANTE (ECUS)	420	554	6,4	129	257**	19,8	S.D.

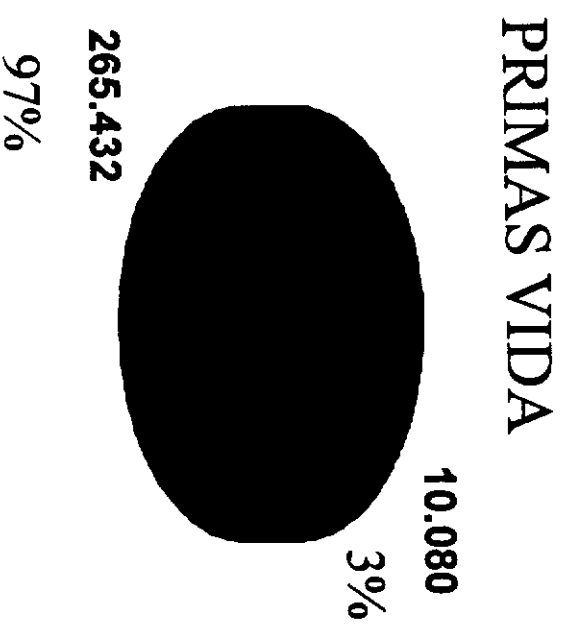
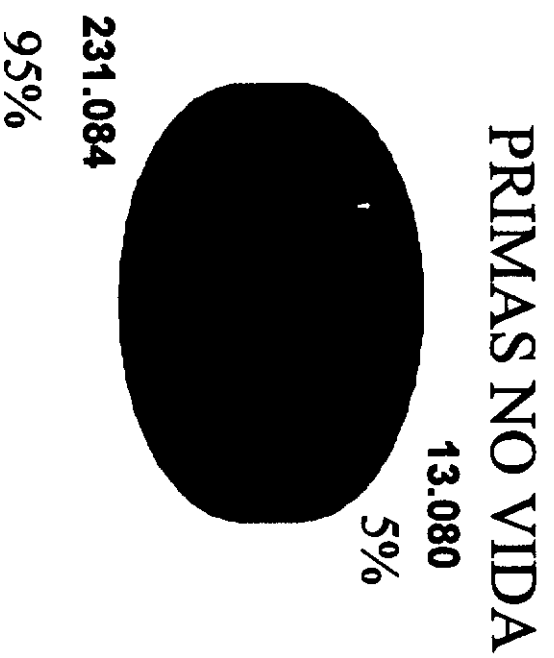
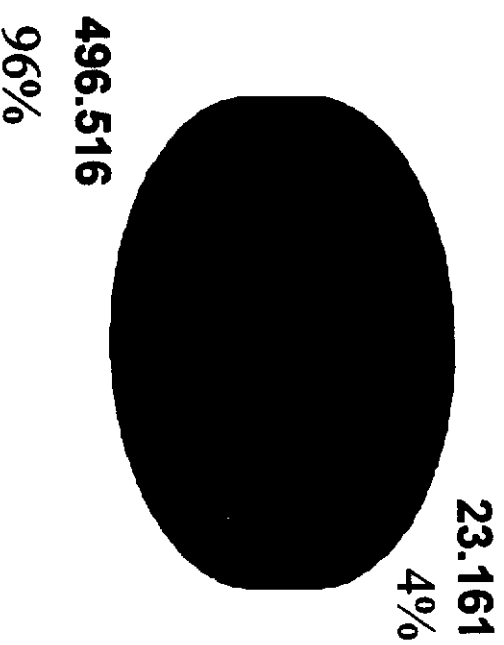
\*\* Potencial crecimiento

() Valores negativos

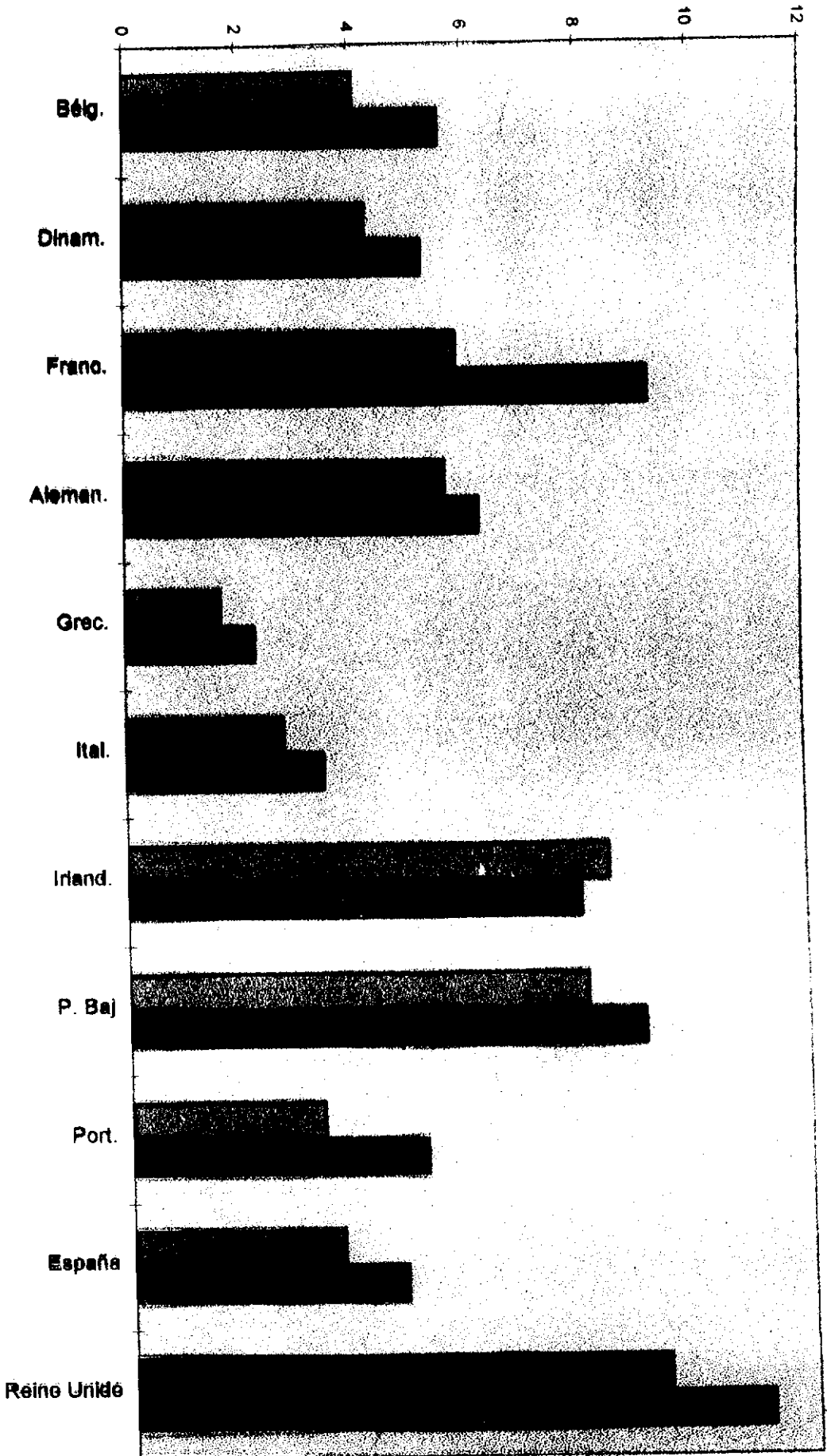
Fuente: C.E.A. y Fundación MAPFRE Estudios, (1997 Datos provisionales)

# PRIMAS 1996 EN MILLONES DE ECUS

## TOTAL PRIMAS



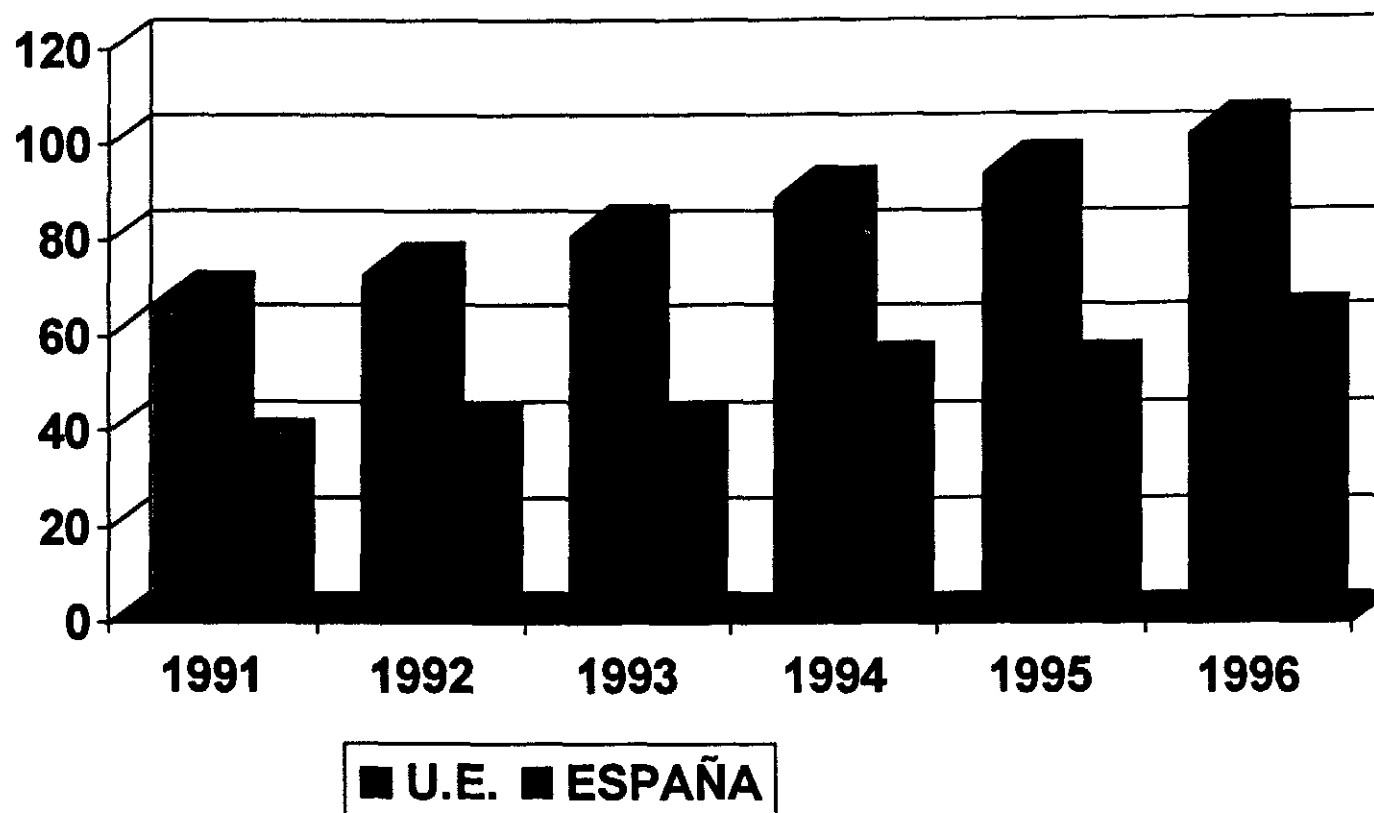
VOLUMEN DE PRIMAS (%) RESPECTO AL P.I.I.B.  
EN LA UNION EUROPEA



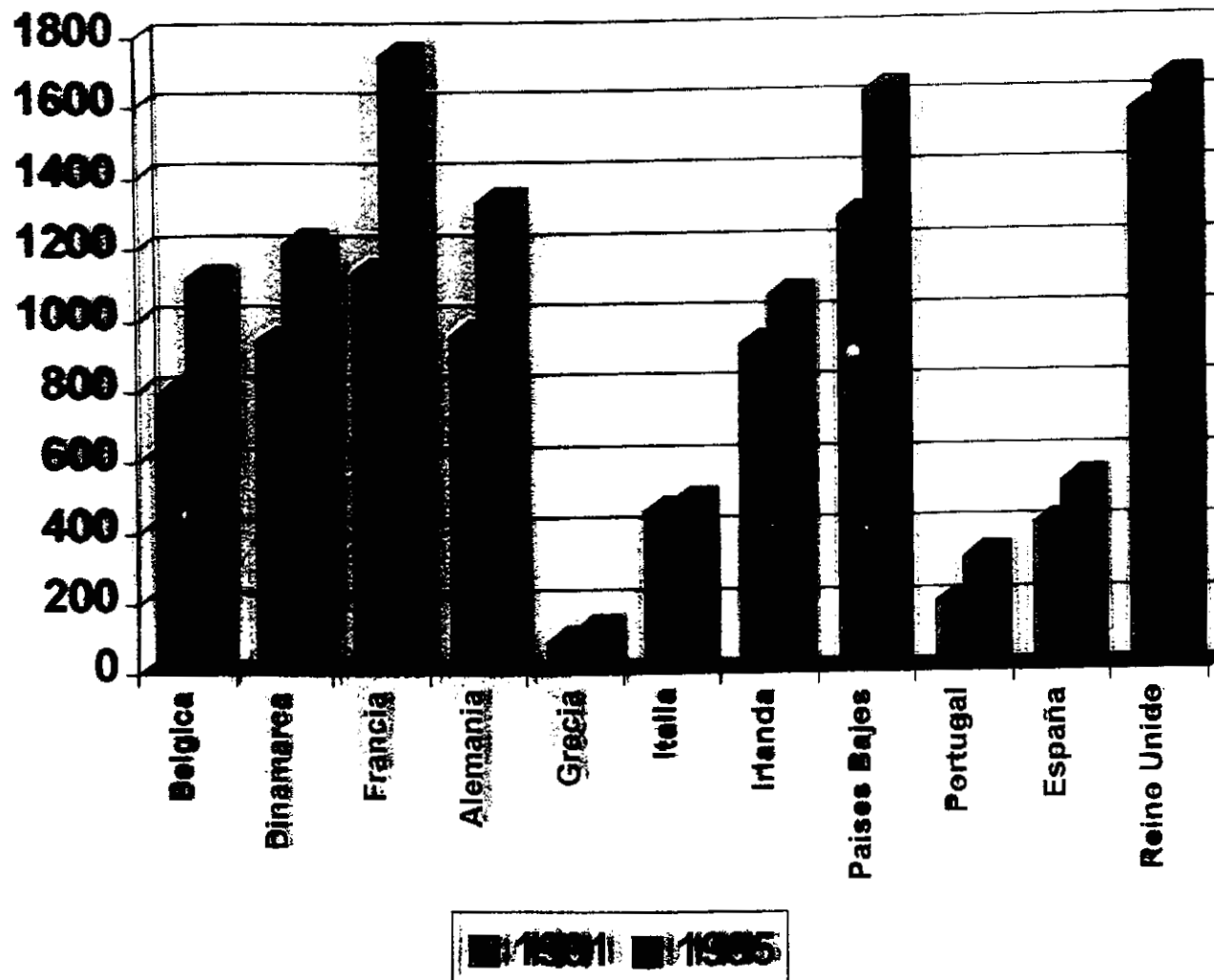
Primas ↑

Primas  
P.I.I.B.

# PRIMAS POR COMPAÑÍA EN MILLONES DE ECUS



# VOLUMEN DE PRIMAS POR HABITANTE EN LA U.E.





(Sigue C. El sector asegurador en España y en...)

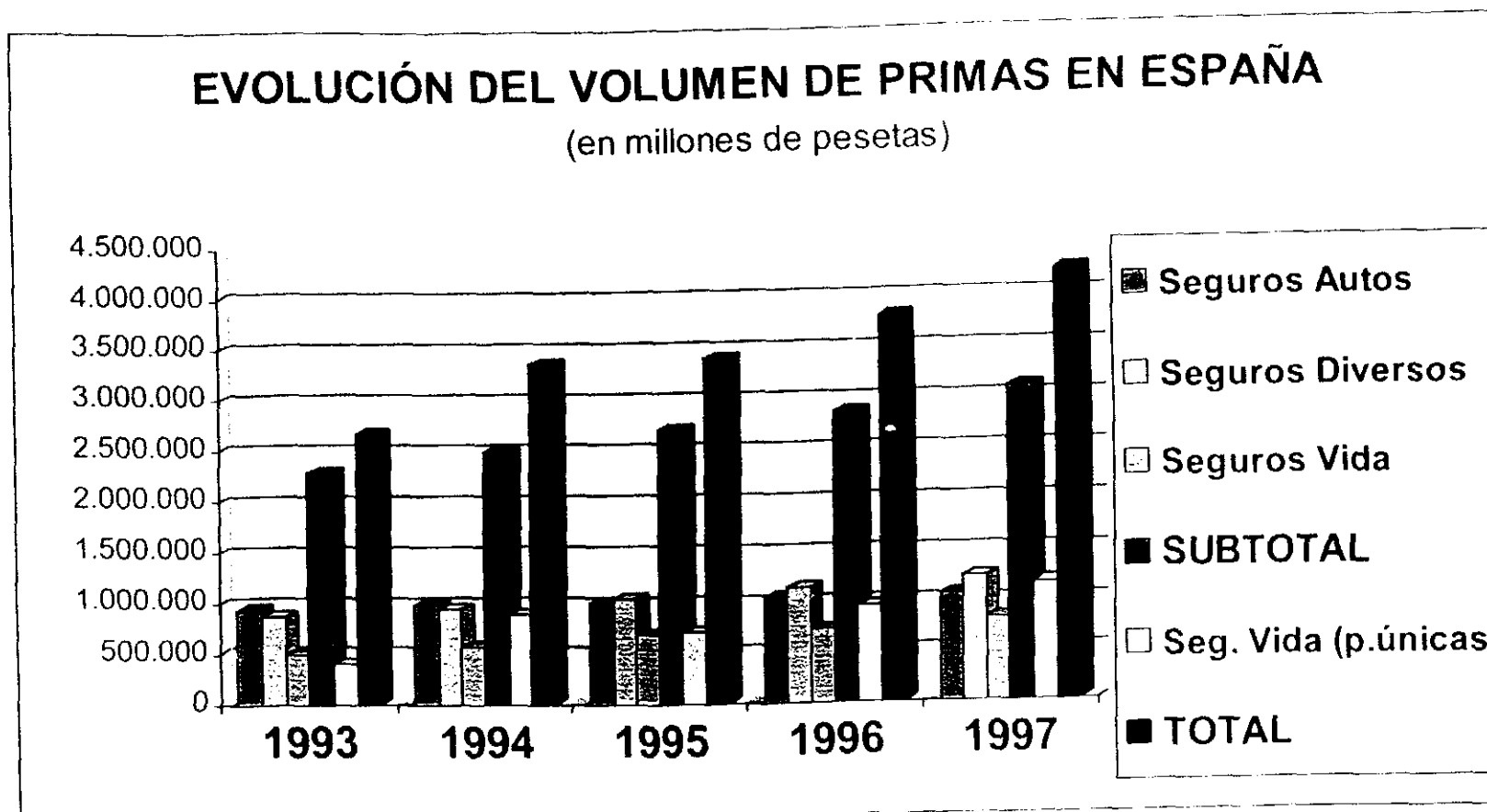
**ADELANTO DE CIFRAS MERCADO ESPAÑOL DE SEGUROS**

	PRIMAS 1994	VARIACION 94/93	PRIMAS 1995	VARIACION 95/94	PRIMAS 1996	VARIACION 96/95	PRIMAS 1997	VARIACION 97/96
Seguros de Autos	973.449	4,8 %	989.859	1,7 %	1.023.221	3,4 %	1.042.749	1,9 %
Seguros Diversos	942.376	9,4 %	1.026.185	8,9 %	1.120.972	9,2 %	1.222.332	9,0 %
Seguros de Vida (p. periódicas)	560.824	15,8 %	676.329	20,6 %	710.893	5,1 %	809.795	13,9 %
<b>SUBTOTAL</b>	<b>2.476.649</b>	<b>8,9 %</b>	<b>2.692.373</b>	<b>8,7 %</b>	<b>2.855.086</b>	<b>6,0 %</b>	<b>3.074.876</b>	<b>7,7 %</b>
Seguros de Vida (p. únicas)	882.158	125,1 %	700.411	-20,6 %	941.492	34,4 %	1.150.046	22,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>3.358.807</b>	<b>25,9 %</b>	<b>3.392.784</b>	<b>1,0 %</b>	<b>3.796.578</b>	<b>11,9 %</b>	<b>4.224.922</b>	<b>11,2 %</b>
<b>PORCENTAJE DE RETENCIÓN</b>	<b>89 %</b>		<b>90 %</b>		<b>91 %</b>		<b>N.D.</b>	

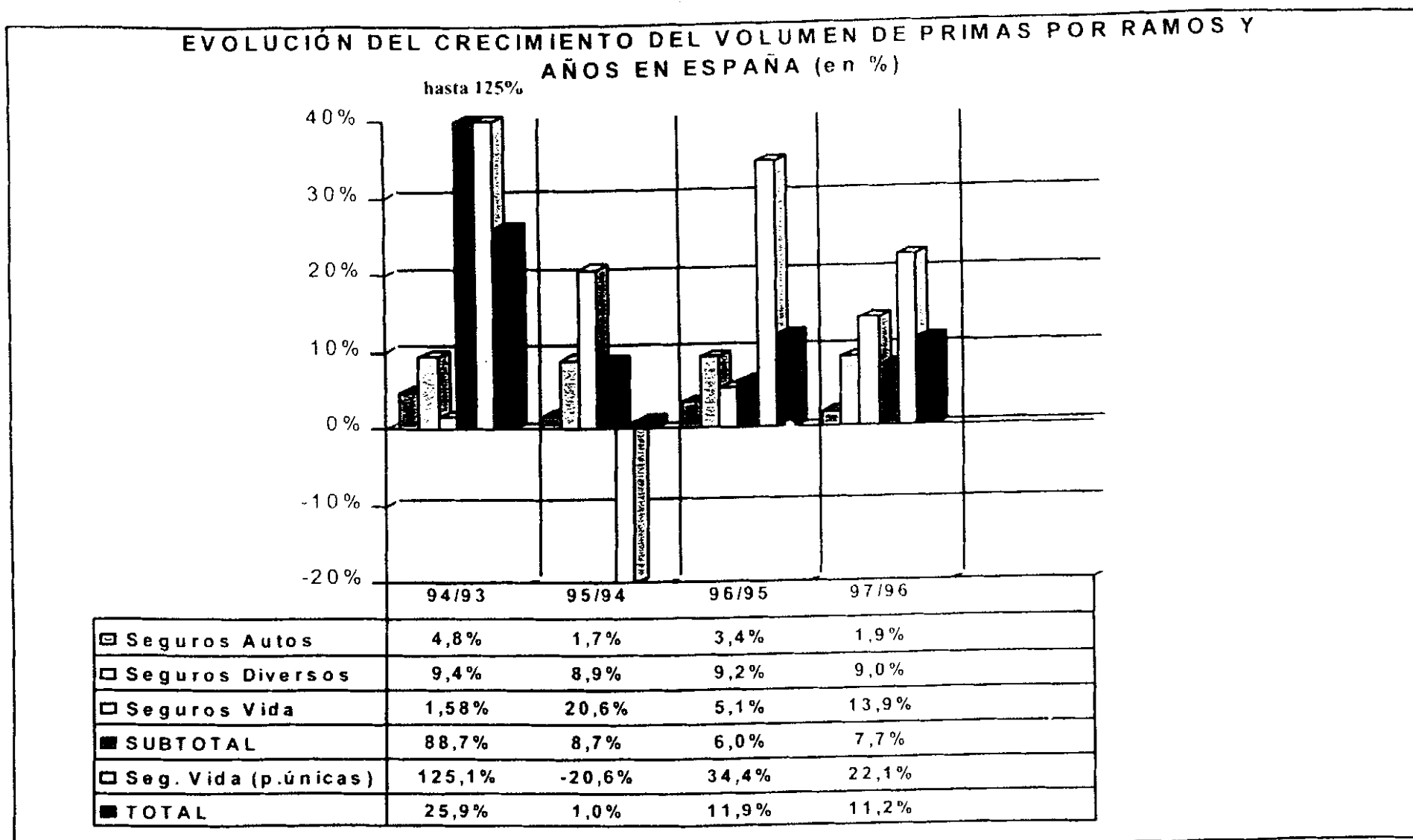
Fuente: UNESPA (para 1997, primeras estimaciones).

*Segundo Avance: 29 de Marzo de 1998*





Fundación MAPFRE Estudios: *Segundo Avance: 29 de Marzo de 1998*



Fundación MAPFRE Estudios: *Segundo Avance: 29 de Marzo de 1998*

"2ª Xornadas Universitarias do Seguro" Santiago de Compostela

29 de Abril de 1998

Miguel Angel Martínez Martínez

## PRIMEROS DIEZ GRUPOS ASEGURADORES DE SEGURO DIRECTO

(Primas producidas en España)

1994			1995			1996			1997		
COMPANÍA	Total Primas	Cuota de Mercado	COMPANÍA	Total Primas	Cuota de Mercado	COMPANÍA	Total Primas	Cuota de Mercado	COMPANÍA	Total Primas	Cuota de Mercado
MAPFRE	262.897	7,6 %	MAPFRE	285.172	8,5 %	MAPFRE	303.375	8,0 %	MAPFRE	305.971	8,0 %
CAIXA CAT.	239.953	7,1 %	GENERALI	226.422	6,7 %	GENERALI	267.259	7,0 %	GENERALI	226.883	5,9 %
GENERALI	200.767	6,0 %	WINTHERTUR	134.383	4,0 %	WINTHERTUR	150.558	4,0 %	AXA	162.687	4,2 %
CAIFOR	185.564	5,5 %	CAIFOR	120.069	3,6 %	CAIFOR	147.967	3,9 %	WINTHERTUR	146.436	3,8 %
BBV	177.499	5,3 %	ALLIANZ-RAS	116.818	3,5 %	BBV	118.711	3,1 %	BBV	145.392	3,8 %
WINTERTHUR	164.961	4,9 %	BBV	111.006	3,3 %	INI	97.413	2,6 %	CAIFOR	134.396	3,5 %
AGF	85.415	2,5 %	ARGENTARIA	82.594	2,5 %	ARGENTARIA	95.223	2,5 %	CASER	107.875	2,8 %
ZURICH	77.342	2,3 %	AGF-U.FENIX	78.892	2,4 %	ALLIANZ-RAS	87.462	2,3 %	CAIXA CAT.	102.378	2,7 %
INI	73.006	2,2 %	ZURICH	78.272	2,4 %	ZURICH	87.407	2,3 %	BARCLAYS	101.303	2,6 %
AXA-AURORA	71.782	2,1 %	AXA	78.976	2,4 %	AGF	86.658	2,3 %	ALLIANZ-RAS	98.141	2,6 %

Cifras en millones de pesetas.

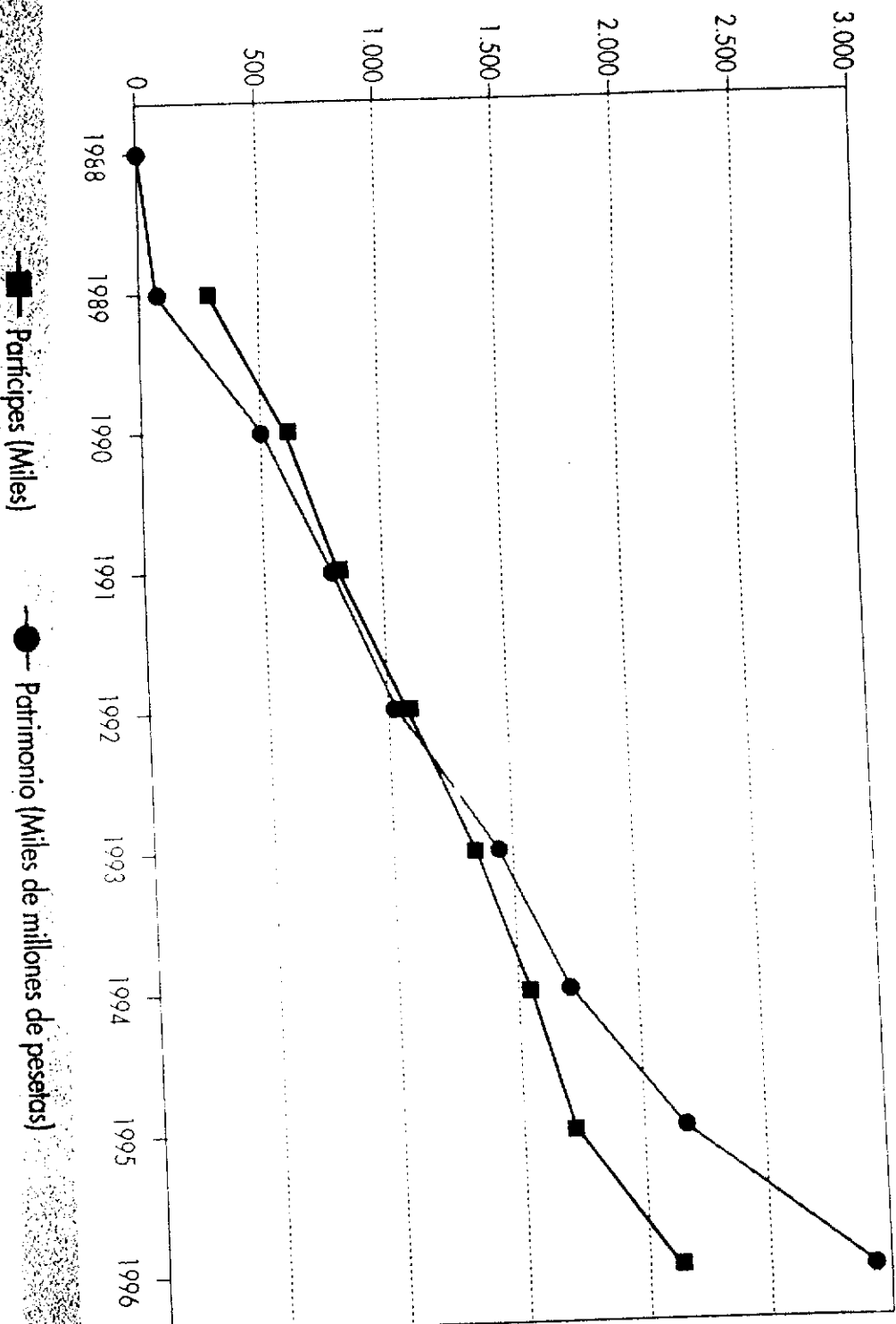
- Fuente:
- UNESPA - Años 1994, 1995 y 1996.
  - ACTUALIDAD ASEGUADORA (INESE) - Avance año 1997 (16-3-98).



(Sigue C. El sector asegurador en España y en....)

GRAFICO Nº 20

### EVOLUCION DE LOS FONDOS DE PENSIONES



Fuente: Dirección General de Seguros.

"2ª Jornadas Universitarias do Seguro" Santiago de Compostela

28

29 de Abril de 1998  
Miguel Angel Martinez Martinez



## **D. FACTORES ESTRATEGICOS PARA EL CAMBIO EN EL NEGOCIO ASEGURADOR DEL SIGLO XXI**

### **FACTORES PROPIOS DEL ENTORNO ASEGURADOR**

- ESTRUCTURA MODOS DE VIDA DE LA CLIENTELA. PAUTAS DE COMPRA Y PERSONALIZACION DE LOS SERVICIOS: FLEXIBILIDAD DE LA OFERTA
- CAMBIOS EN LA SEGMENTACION DE CLIENTES (gráfico 21)
- MULTINACIONALIDAD/GLOBALIDAD DE LA DEMANDA
- NUEVOS CANALES DE DISTRIBUCION Y BANCA-SEGUROS (gráfico 22)
- DESREGULACION Y LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO Y OPERACIÓN (gráfico 23)

(sigue D. "Factores estratégicos...")

## FACTORES PROPIOS DE LA EMPRESA DE SEGUROS

- FUSIONES, ADQUISICIONES Y ALIANZAS ESTRATEGICAS (gráfico 24)
- INFLUENCIA DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION: OPTIMIZAR COSTES Y ACERCAMIENTO DEL CANAL DE VENTA/CLIENTE. TRANSACCION ELECTRONICA
- CAMBIOS EN "LAS FRONTERAS DEL SECTOR": SUBCONTRACION DE SERVICIOS, CAMBIOS DE GESTION, ENSANCHAR CANALES... Y CENTRARSE EN LOS PROCESOS CLAVE DEL NEGOCIO

Fuente: Adaptado Los Seguros en la Europa hasta el 2010. Newsletter Financial Times. Editorial Recoletos y elaboración propia.

(sigue D. "Factores estratégicos...")

GRAFICO Nº 21

## SEGMENTOS CLAVE CLIENTES AÑOS 2010

(Estudio Financiam Times 1997)

### **PROFESIONALES JOVENES**

- Premiar fidelidad cliente
- Fácil acceso servicios
- Asistencia

### **TRABAJADORES TIEMPO PARCIAL**

- Vida y pensiones transferibles
- Flexibilidad en la aportación

### **PREJUBILADOS**

- Coberturas complementarias
- Pensiones y S. Vida

### **MAYORES DE 60 AÑOS**

- Paquetes integrados de asistencia, ahorro, cuidado de ancianos, etc.
- Técnicas que promueven fidelidad

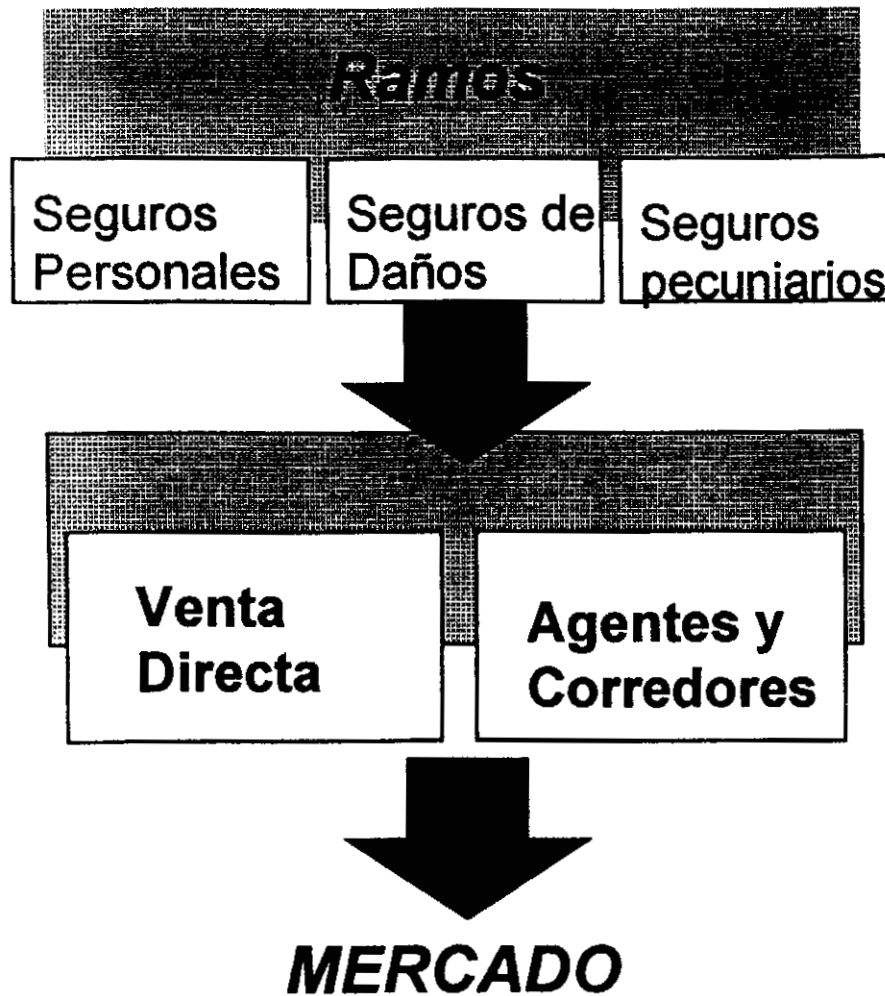
### **GRUPOS DE AFINIDAD (SINDICATOS, ASOCIACIONES, ETC.)**

- Productos y servicios privilegiados
- Descuentos compra de servicios y seguros

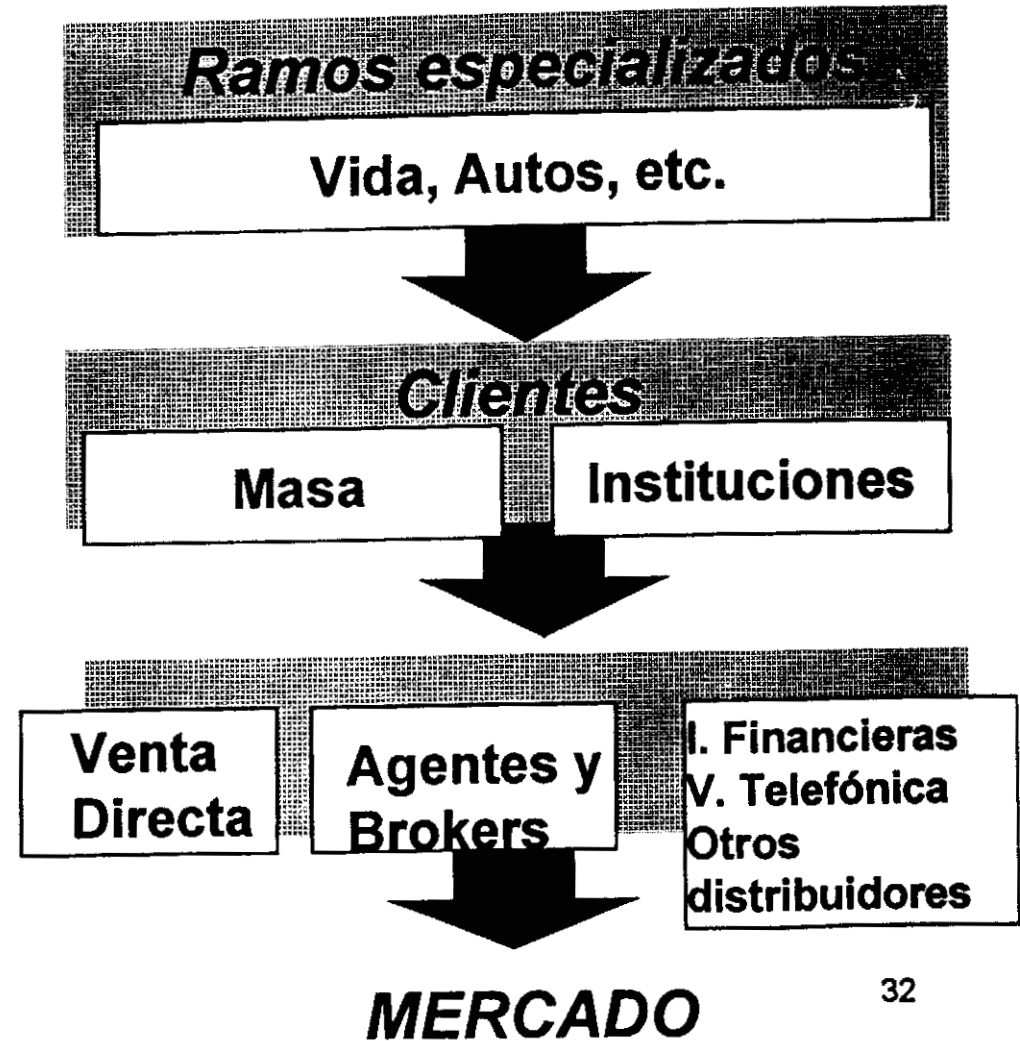


# ESTRUCTURA DE LOS CANALES DE DISTRIBUCION

## OFERTA ANTERIOR



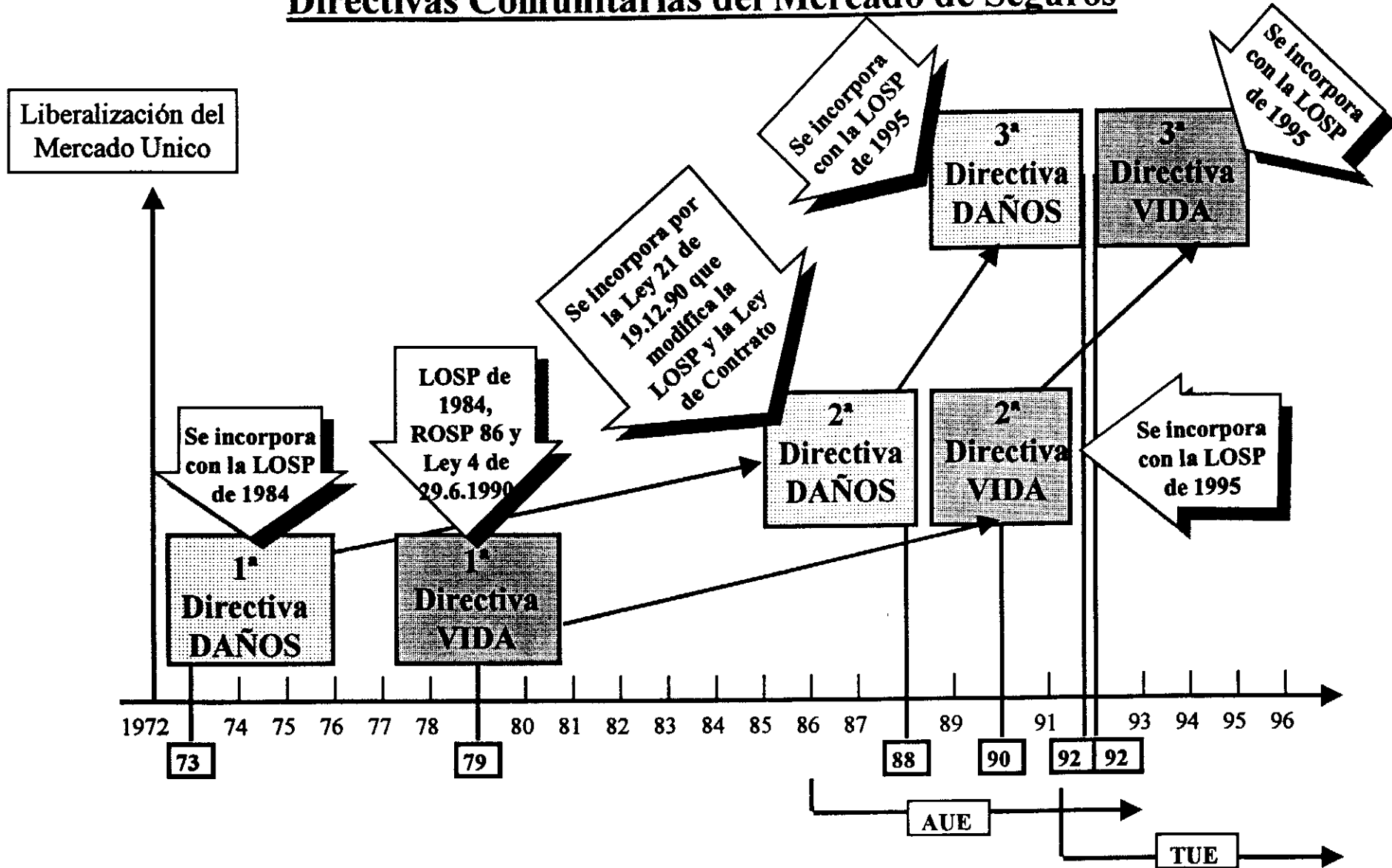
## NUEVA OFERTA



(Sigue D. "Factores estratégicos...")

GRAFICO Nº 23

## Directivas Comunitarias del Mercado de Seguros



España - CE

## ALIANZAS ESTRATEGICAS

- **EFFECTOS DE LAS ECONOMIAS DE ESCALA:** Mejora de la productividad y la solvencia.
- **ALIANZAS PARA COMPARTIR RIEGOS, COSTES, INFRAESTRUCTURA, ETC.**
- **ALIANZAS PARA INTEGRAR TODOS LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE PRECISA LA CLIENTELA**
- **ALIANZAS PARA CONFIGURAR ENTIDADES COMUNES PARA PRESTACION DE CIERTOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

## **E) CONCLUSION: OPORTUNIDADES ESTRATEGICAS PARA LA EMPRESA**

### **ASEGURADORA**

#### **I.: DESDE EL ATRACTIVO SECTORIAL**

##### **A: SEGUROS PERSONALES**

- **VIDA**
  - . Productos de ahorro/riesgo, flexibles
- **MERCADO DE PENSIONES: Individuales y Colectivos**
  - . Sistemas complementarios "personalizando" el ahorro
  - . Atención a las ventajas fiscales (vigente IRPF en España)
- **SALUD: Individuales y colectivos**
  - . Expectativas de acceso más "rápido" a los servicios. Factor "comodidad". Acceso a otras alternativas de servicios médicos
  - . Medicina preventiva
- **CUIDADO DE ANCIANOS: . Proveer servicios de asistencia, residencia, etc.**



Segue E. "Conclusión..."I.: Desde el atractivo sectorial

## **B: SEGUROS PATRIMONIALES**

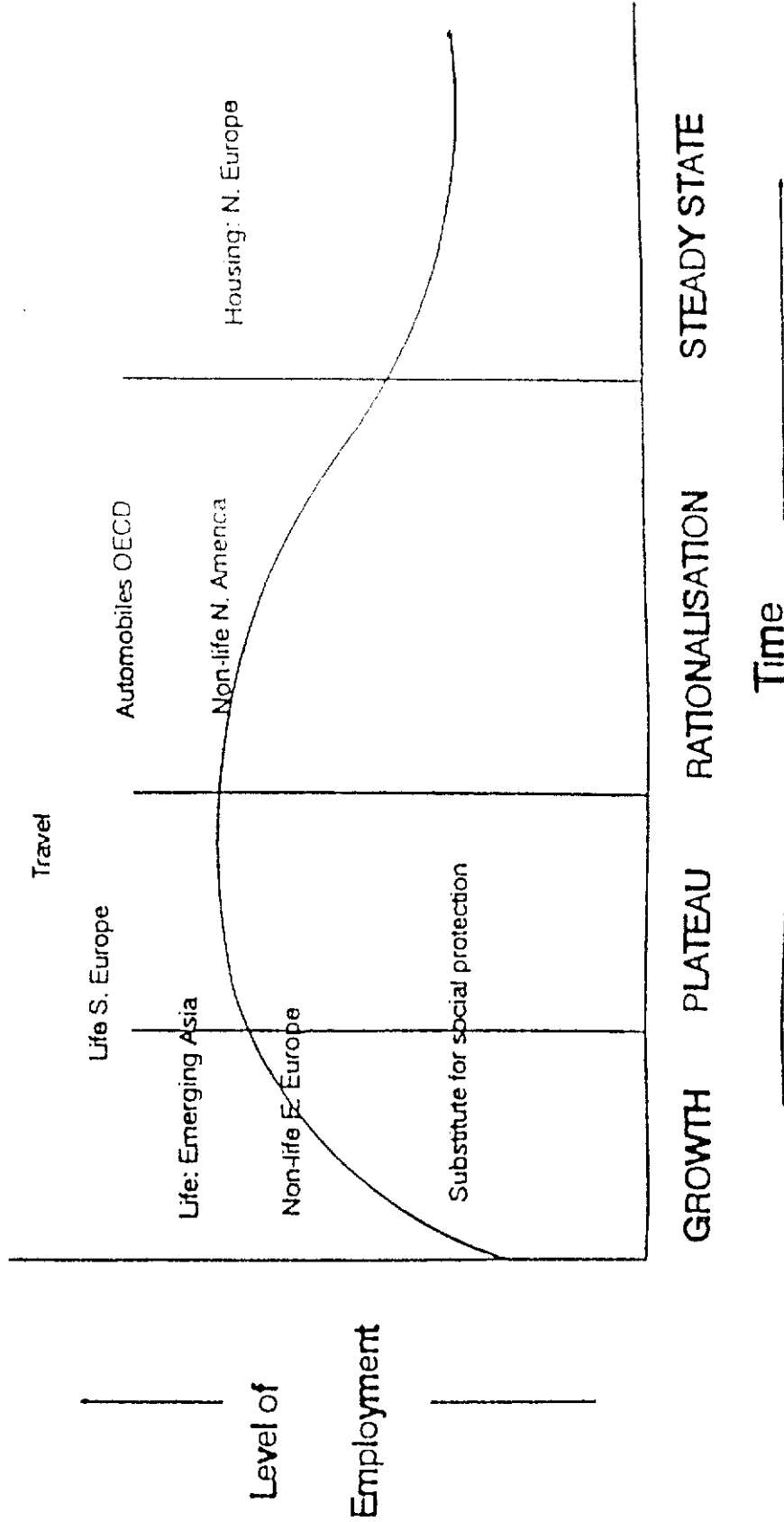
- **COBERTURAS ESPECIALIZADAS DE LOS BIENES INMUEBLES Y PATRIMONIALES**
  - . Seguros integrales y sencillos
- **RESPONSABILIDAD CIVIL**
  - . Particular, profesional y empresariales
- **SEGUROS DE ASISTENCIA**
  - . Proveedores de servicios especializados
- **SEGUROS DE RIESGOS MEDIOAMBIENTALES**
  - . Consultoría
- **GERENCIA DE RIESGOS**
  - . Asistencia en la prevención

Fuente : Elaboración propia y Datamonitor  
Encuesta F.M.E. 1997



Figura E. "Conclusión..." I.: Desde el atractivo sectorial

TENDENCIAS PRODUCTOS Y MERCADOS



Fuente: Beggs, I. y Green, D. "Panorama... (1996)



(SIGUE: E. CONCLUSION: OPORTUNIDADES ESTRATEGICAS ...)

## II. DESDE COMPETENCIAS DIRECTIVAS

(Resultados encuesta septiembre 1997)

- INTEGRAR CUALIFICACION DE PERSONAL CON EN EL PROYECTO EMPRESARIAL: CULTURA ORGANIZATIVA (92% RESPUESTAS)
- MAYOR EFICACIA EN LA GESTION TECNICA (92% RESPUESTAS)
- INSTRUMENTALIZANDO LA ORIENTACION HACIA EL CLIENTE A TRAVES DE LA CALIDAD DE SERVICIO (90% RESPUESTAS)
- REDUCCION DE COSTOS Y GENERALIZACION DEL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION (90% RESPUESTAS)
- MEJORAR LOS PROCESOS CLAVE DE TRABAJO (64% RESPUESTAS)

Fuente: Encuesta F.M.E. 1997

"2ª Xornadas Universitarias do Seguro" Santiago de Compostela

29 de Abril de 1998

Miguel Angel Martínez Martínez



## BIBLIOGRAFIA

- Arvis, J.: "La globalización del mercado asegurador". Gerencia de Riesgos nº 61. 1º Trimestre 1998. (pags. 9 a 17)
- Attali, J.: "Geopolítica de los riesgos en el s. XXI. Revista Gerencia de Riesgos nº 58. 1997.
- Begg, I. y Green, D.: "Panorama de las tendencias claves en el mercado de seguros mundial". Conferencia Mundial Banca y Seguros. Ginebra, 15 de julio de 1996
- CEA (Comité européen des assurances): "European Insurance in figures". Paris 1996
- Eurostat (1997-1): "Statistiques de services d'assurances"
- Financial Times: "Los seguros en europa hasta el año 2010: Enfrentarse al reto de los clientes". Editorial Recoletos. Madrid 1997
- Fundación MAPFRE Estudios "El Mercado Español de Seguros". 1996
- ICEA: "Guía de datos básicos del seguro". Informe nº 716. Enero 1998.
- INSETEC: "Informe Insetec Seguros. La jubilación en nuestra sociedad del bienestar". Madrid, 15 de setiembre de 1997
- Martínez Martínez, M.A.: "Evolución de la distribución del seguro: El caso de la vinculación banca-seguros en España". Bogotá, 3 de julio de 1996
- Martínez Martínez, M.A.: Organización y estrategia en la empresa aseguradora en España. Editorial MAPFRE. Madrid 1994
- Monteagudo, V.: "El negocio asegurador en el s. XXI". Actualidad Aseguradora nº 42/97. Diciembre 1997
- Pujol, R.: (Ed.) Dinámica de la población española. Ed. Síntesis. Madrid 1997

28 Abril 1998

