

ARTÍCULO ORIGINAL

Plataforma web para la gestión de seguros de la empresa Asistur S.A

Web platform for insurance management of the company Asistur S.A

Tony García Alvarez

tgarcia@ceis.cujae.edu.cu • <https://orcid.org/0000-0002-2163-8471>

Vanessa Danae Muñoz Castillo

vmunoz@ceis.cujae.edu.cu • <https://orcid.org/0009-0008-6081-9452>

David Santana Ballate

dsantana@ceis.cujae.edu.cu • <https://orcid.org/0009-0008-6081-9452>

Laura Delgado Capote

ldelgado@ceis.cujae.edu.cu • <https://orcid.org/0009-0001-7874-5120>

Humberto Díaz Pando

humbe80@gmail.com • <https://orcid.org/0000-0003-1591-8781>

Anaisa Hernández González

anaisa@ceis.cujae.edu.cu • <https://orcid.org/0000-0003-1169-301X>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA HABANA “JOSÉ ANTONIO ECHEVERRÍA”,
CUBA

Recibido: 2024-01-10 • Aceptado: 2024-02-29

RESUMEN

Se desarrolló un software de gestión de ventas de seguros, para una empresa que busca transformarse digitalmente sobre las bases establecidas por las insurtech. El software se implementó como una aplicación web. Su objetivo es ofrecer una solución innovadora, eficiente y personalizada a los clientes de una empresa de seguros, así como mejorar la competitividad y rentabilidad de esta, para lo cual se analizó el dominio del problema y se identificaron los objetivos, las reglas de negocio, los actores y los procesos involucrados en la venta de seguros. Se utilizó una metodología apoyada en la modelación del negocio, del sistema y de la base de datos, con técnicas y herramientas como diagramas de flujo y casos de uso. Se identificaron deficiencias en las formas existentes de gestionar la venta de seguros, las cuales fueron solucionadas durante el proceso de modelado. Los modelos se validaron con el cliente, gracias a reuniones y prototipos. El software ofrece una interfaz gráfica dinámica, interactiva y responsiva, que facilita la gestión de los clientes, las pólizas, los pagos, las

reclamaciones y los reportes. Además, este cumple con las necesidades y expectativas del cliente, y ofrece una solución accesible, escalable, segura y usable.

Palabras clave: empresa, gestión, insurtechs, seguros, transformación digital, ventas.

ABSTRACT

Insurance sales management software was developed for a company seeking to digitally transform based on the foundations established by Insurtech. The software was implemented as a web application. The objective of the software was to offer an innovative, efficient and personalized solution to the clients of an insurance company, as well as improve its competitiveness and profitability. To do this, an analysis of the problem domain was carried out, identifying the objectives, business rules, actors and processes involved in the sale of insurance. A methodology was used based on business, system and database modeling, using techniques and tools such as flow charts and use cases. Deficiencies were identified in the existing ways of managing insurance sales which were resolved during the modeling process. The models were validated with the client through meetings and prototypes. The software offers a dynamic, interactive and responsive graphical interface, which facilitates the management of clients, policies, payments, claims and reports. The developed software meets the client's needs and expectations, offering an accessible, scalable, secure and usable solution.

Keywords: company, digital transformation, insurtech, insurance, management, sales.



INTRODUCCIÓN

La transformación digital es un fenómeno que afecta a todos los sectores de la economía, incluido el de los seguros. La irrupción de las nuevas tecnologías, los cambios en hábitos y expectativas de los clientes, y la aparición de nuevos competidores y modelos de negocio, plantean importantes desafíos y oportunidades para las compañías aseguradoras (Mustafina, Kaigorodova, Alyakina, Velichko, & Zainullina, 2020; Neale, Drake, & Konstantopoulos, 2020; Svetlana, 2016).

Según diversos estudios y expertos, la transformación digital (TD) en los seguros ayuda a mejorar la productividad del sector, reducir costes y generar oportunidades de negocio (Gómez, 2022). Algunos de los beneficios que puede aportar la TD son (Gómez, 2022; Oliva & Flores, 2022; Stoeckli, Dremel, & Uebernickel, 2018):

- Mejorar la experiencia del cliente, al ofrecer servicios personalizados, ágiles y eficientes, y aprovechar los canales digitales para comunicarse e interactuar con este.
- Optimizar los procesos internos, mediante la automatización, la externalización, el uso de soluciones digitales innovadoras y el aprovechamiento del dato, como base de la toma de decisiones.
- Ampliar el mercado y captar nuevos clientes, mientras se exploran nuevos segmentos o nichos y se utilizan estrategias de marketing digital efectivas.

- Colaborar con otros actores del ecosistema digital, como las insurtechs, las plataformas digitales o los proveedores tecnológicos, para crear sinergias, compartir conocimientos y generar valor añadido.

Sin embargo, para lograr estos beneficios, las aseguradoras deben afrontar una serie de retos que implican una transformación profunda de su cultura, organización, tecnología y modelo de negocio, algo que Asistur S.A. tiene muy en cuenta. Algunos de estos retos son:

- Alinear la visión estratégica con los objetivos digitales, al involucrar a todos los niveles de la organización y establecer indicadores de seguimiento y evaluación.
- Gestionar el cambio cultural y organizativo, cuando se fomenta una mentalidad abierta, flexible e innovadora, y se desarrollan las competencias digitales de los empleados.
- Renovar la estructura tecnológica que gestiona el negocio, para que sea más ágil, escalable e integrable con otras soluciones digitales.
- Garantizar la seguridad y el cumplimiento normativo, al proteger los datos personales y financieros de los clientes y adaptarse a las regulaciones vigentes o futuras.

En definitiva, la TD en la gestión de la venta de seguros es un proceso complejo pero necesario, para mantener la competitividad y satisfacer las demandas del mercado. Más adelante profundizaremos en cada uno de los aspectos mencionados, y se profundizará en cómo está ocurriendo este cambio en la empresa Asistur S.A. Se podrá apreciar, además, la necesidad que tiene Asistur de evolucionar de su estado actual de empresa tradicional, que solo maneja los datos esenciales para su funcionamiento y contabilidad, hacia ser una empresa que conozca mejor sus resultados, sus trabajadores y sus clientes.

METODOLOGÍA

La insurtech en el mundo

La insurtech es una empresa que utiliza la tecnología para innovar y mejorar el sector de los seguros. El término proviene de la combinación de las palabras insurance (seguros) y technology (tecnología), inspirado por el término fintech (tecnología financiera). Las insurtech buscan ofrecer productos y servicios más personalizados, eficientes y accesibles a los clientes, al aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías como el Big Data, la inteligencia artificial (IA), el blockchain o el Internet de las Cosas (Cortis, Debattista, Debono, & Farrell, 2019; National Association of Insurance Commissioners, 02/01/2023; Stoeckli et al., 2018).

Algunas de las tendencias mundiales vinculadas a las insurtech son (Ahrens, 2023; Mustafina et al., 2020; Stoeckli et al., 2018):

- El uso de la IA para automatizar procesos, optimizar costes, predecir riesgos y mejorar la experiencia del cliente. Por ejemplo, se pueden utilizar chatbots para resolver dudas (como se hace en la web de la empresa), asistentes virtuales para recomendar productos o algoritmos para evaluar reclamaciones.
- El uso del Big Data y el análisis de datos para crear productos más personalizados y competitivos, basados en el comportamiento y las preferencias de los clientes. Por ejemplo, se pueden utilizar dispositivos conectados, como: pulseras, teléfonos o coches, para recopilar información sobre la salud, el estilo de vida o la conducción de clientes y ajustar las primas según el riesgo.

- El uso del blockchain y los contratos inteligentes para facilitar el intercambio de información y datos de forma segura, transparente y eficiente, sin intermediarios ni falsificaciones (se trabaja en su implementación para los documentos de pólizas digitales). Por ejemplo, se pueden utilizar estos sistemas para verificar la identidad de los clientes, agilizar los trámites o ejecutar automáticamente las condiciones del contrato.
- El uso de plataformas digitales y aplicaciones móviles para ofrecer servicios más accesibles, rápidos y cómodos a los clientes, sin necesidad de desplazarse o esperar. Por ejemplo, se pueden utilizar estas herramientas para cotizar, contratar, gestionar o cancelar pólizas desde cualquier lugar y momento.

Las ventajas de las insurtech en el ámbito de los seguros son (Braun & Schreiber, 2017; Marano, 2019; Mustafina et al., 2020; Neale et al., 2020; Stoeckli et al., 2018):

- Mejorar la satisfacción y fidelización de los clientes, al ofrecerles productos y servicios más adaptados a sus necesidades, expectativas y preferencias.
- Reducir los costes operativos y aumentar los ingresos, al optimizar los procesos, eliminar ineficiencias, reducir fraudes y ampliar el mercado potencial.
- Incrementar la innovación y competitividad, al incorporar nuevas tecnologías, modelos de negocio y soluciones que aporten valor diferencial al sector.

Las desventajas de las insurtech en el ámbito de los seguros son (Braun & Schreiber, 2017; Marano, 2019; Mustafina et al., 2020; Neale et al., 2020; Stoeckli et al., 2018):

- Enfrentarse a barreras regulatorias y legales, al operar en un sector que está sujeto a normas estrictas que pueden limitar o retrasar la implementación de las nuevas tecnologías.
- Gestionar los riesgos tecnológicos y cibernéticos, al depender cada vez más de sistemas informáticos que pueden sufrir fallos, ataques o vulnerabilidades, que afecten la seguridad y privacidad de datos.
- Adaptarse a los cambios culturales y organizativos, al requerir una TD que implique cambios en la estrategia, la estructura, la cultura y las competencias de las empresas tradicionales del sector.

Entorno y funcionamiento de la empresa

Asistur S.A. es una empresa cubana que se dedica a brindar servicios de asistencia al turista en el territorio nacional, la cual actúa como representante o corresponsal de compañías extranjeras de asistencia y seguros. Ofrece los siguientes tipos de trámites y tipos de seguros (Ahrens, 2023; ESEN, 2023; ESICUBA, 2023):

- Trámites de salud: coordina la atención médica, el traslado sanitario, la repatriación y el pago de gastos médicos, para los viajeros que sufran alguna enfermedad o accidente durante su estancia en Cuba, según las coberturas contratadas con su compañía de asistencia y seguros.
- Trámites de viaje: facilita la reserva y confirmación de vuelos, y otros servicios turísticos, para los viajeros que lo requieran, así como la gestión de cambios o cancelaciones por causas justificadas.
- Trámites legales: brinda asesoramiento legal, orientación y apoyo a los viajeros que se vean involucrados en algún problema legal durante su estancia en Cuba, como pérdida o robo de documentos, multas, detenciones o demandas.

Los tipos de seguros que vende Asistur S.A. son (Ahrens, 2023; ESEN, 2023; ESICUBA, 2023):

- Seguro médico: seguro obligatorio para todos los viajeros que ingresen a Cuba, el cual cubre los gastos médicos por enfermedad o accidente hasta un límite establecido, según la modalidad contratada.
- Seguro de vida: seguro opcional que cubre el fallecimiento del viajero por cualquier causa y garantiza el pago de una indemnización a sus beneficiarios.
- Seguro de equipaje: seguro opcional que cubre la pérdida, daño o robo del equipaje del viajero durante su traslado o estancia en Cuba, hasta un límite establecido.
- Seguro de cancelación: seguro opcional que cubre la cancelación o interrupción del viaje por causas justificadas y reembolsa los gastos no recuperables del viajero.
- Seguro de automotor: seguro de carácter voluntario, que está orientado a resarcir los daños causados a vehículos de motor, asegurable, de transporte terrestre, sin distinción de marca, modelo o año de fabricación.

Asistur S.A. cuenta con una red de oficinas en las principales ciudades y destinos turísticos de Cuba, así como con una línea telefónica 24 horas, para atender las emergencias o consultas de los viajeros. Tiene convenios con diversas entidades cubanas como el Ministerio de Salud Pública, el Instituto de Aeronáutica Civil, el Ministerio del Turismo y el Ministerio del Interior (Ahrens, 2023; ESICUBA, 2023; PROCUBA, 2021).

Como la principal misión de Asistur S.A. es la asistencia, los seguros que comercializa pertenecen a las aseguradoras ESEN y ESICUBA; el cliente siempre será consciente de a qué empresa aseguradora pertenece el seguro que ha adquirido, a pesar de obtenerlo a través de Asistur S.A. (ESEN, 2023; ESICUBA, 2023).

En el camino de avanzar hacia la TD de sus procesos, Asistur S.A. estableció una alianza con la empresa CODES SRL. La mencionada PYME posee, entre sus áreas de especialización, el desarrollo de software y documentación para certificación, con el claro objetivo de tener un acompañamiento especializado en su propósito de transformarse (CODES_SRL, 2023).

Tomando como referentes las experiencias internacionales de las insurtech y las áreas en las que se ha identificado que se especializan, se puede apreciar que el sector empresarial cubano, y a Asistur S.A. en particular, les queda mucho camino por recorrer. Esto no pone en duda que para llevar a cabo la transformación hay que dar los primeros pasos. Alcanzar las áreas más avanzadas en las que intervienen las insurtech necesita de un sistema que les permita obtener datos confiables y disponibles, como base para futuros análisis de estos.

Al usar herramientas para la captura de requisitos (entrevistas con los trabajadores y directivos implicados directamente en el negocio que se va a modelar), se realizó un levantamiento inicial de las características con las que debería contar un sistema que permitiera la gestión de póliza de seguro durante todo su ciclo de vida, desde su venta, endosos, cancelaciones, devoluciones, liquidación de ventas y disponibilidad para asistencia.

Teniendo en cuenta que el software debería cumplir procedimientos, normativas y regulaciones vigentes y con políticas establecidas por las agencias aseguradoras, se consultaron las informaciones disponibles en los sitios oficiales de las aseguradoras nacionales, además de tener encuentros presenciales con directivos de estas. Para ello se contemplaron experiencias y soluciones internacionales en esta rama (ESEN, 2023; ESICUBA, 2023; Guenzi & Habel, 2020).

Con el fin de que el software cumpliera con el vocabulario apropiado y el tratamiento correcto para cada tipo de póliza, se revisaron las leyes vigentes, entre ellas el Reglamento del Decreto-Ley del contrato de seguro (Ahrens, 2023; Gaceta_Oficial, 22/01/2009, 26/02/2010).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El objetivo de identificar procesos, actores, requisitos y datos involucrados en la gestión de los seguros, así como de diseñar una solución informática que permitiera automatizar su gestión, llevó a realizar una modelación del negocio y del sistema de que necesita Asistur S.A. Estos modelos permitieron representar gráficamente las características y funcionalidades del sistema propuesto.

Entre estas, se puede encontrar, hasta hoy: la venta de seguros, los reportes para asistencias, las API para el comercio electrónico de las pólizas a través de otras aplicaciones, la exportación de resúmenes para sistemas de facturación, consolidados semanales y la carga de datos de entidades externas para agilizar procesos de venta. Además, se realizó una modelación física de la base de datos que almacenaría los datos necesarios para el funcionamiento del sistema.

Modelo físico de la base de datos

En el proceso de modelación se identificó que, además de los datos esenciales de una póliza, el sistema debía almacenar los datos de quien había vendido la póliza, dígame el trabajador (seller), y a que turoperador o empresa pertenecía. Se toma en cuenta lo anterior, ya que Asistur S.A. deseaba concebir el sistema para que desde este pudieran vender diferentes entidades, entre ellas, la sede de Asistur S.A. y sus representaciones en las provincias. También debía preverse en esta parte de modelación del sistema, de forma que en una próxima versión pudiera implementarse el comercio electrónico, la cual ya no sería efectuada por un trabajador físico, pero debía persistir en la misma base de datos y poder diferenciarse.

La captura de las imágenes se realiza cada 2,5 s, lo que corresponde a 9° de rotación del recipiente, dando veinticuatro imágenes a lo largo de toda la costura. Cada una de las imágenes es sometida a un preprocesamiento de seis pasos (Menéndez, 2019).

En la figura 1 se pueden observar los atributos identificados que debían almacenarse de un turoperador/empresa (tb_tour_operator), y su relación con los tipos de seguros que esta venderá, así como los roles asociados necesarios para tener acceso a vender ese tipo de seguro dentro del sistema. Se aprecia bien la relación entre los trabajadores que venden los seguros y la empresa o turoperador con que trabajan.

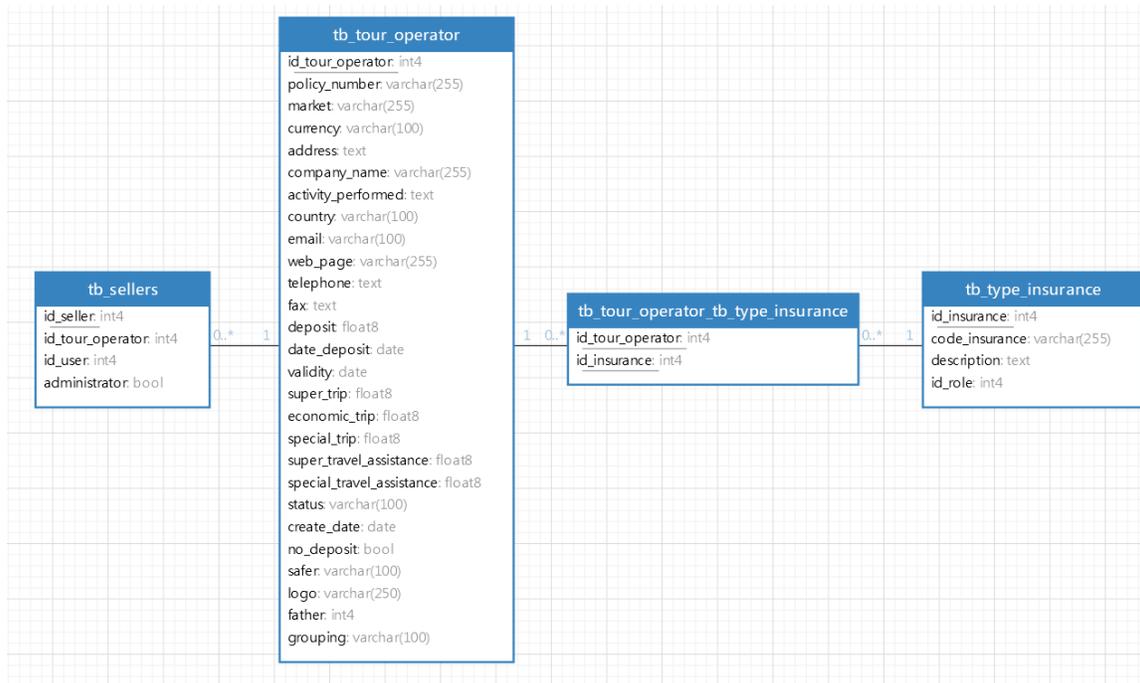


Figura 1. Relación entre turoperador, vendedores y los seguros que ofertan.

La figura 2 ilustra los datos esenciales requeridos para almacenar y procesar una póliza de seguro, específicamente, una póliza de Viajes al Exterior, de ESEN. Esta póliza almacena información fundamental del beneficiario y detalles más específicos, como el medio de pago utilizado para adquirirla. Además, se registran las modificaciones en las fechas de vigencia de la póliza, incluyendo los datos necesarios para realizar esa operación y el monto que se debe pagar. De esta manera, se garantiza un registro completo y detallado de cada póliza.



Figura 2. Póliza de Viajes al Exterior, de ESEN

De esta póliza se guardan los datos fundamentales del beneficiario y otros más específicos, como el medio de pago que utilizó para obtenerla. También se almacenan las modificaciones de extensión de fechas que se realizan sobre la póliza, almacenando todos los datos que se necesitan para realizar la operación y el importe que se debe pagar. El sistema llegará incluso a procesar, a partir de la fecha de venta de la póliza o de sus extensiones de fecha, cuáles son los datos que se le deben enviar al sistema de facturación. De manera que este tenga datos más fiables de los montos obtenidos por concepto de ventas y se puedan obtener reportes más precisos, que apoyen la toma de decisiones dentro de la empresa.

Desarrollo de la aplicación

La aplicación web, la cual sigue una arquitectura cliente/servidor, fue la solución elegida para el desarrollo del software de gestión de seguros, debido a las necesidades del cliente identificadas en la captura de requisitos. Entre estas necesidades estaban:

- Accesibilidad: el cliente requería que el software fuera accesible desde cualquier dispositivo y lugar, sin necesidad de instalar ningún programa adicional.
 - Escalabilidad: el cliente esperaba que el software pudiera adaptarse al crecimiento de su negocio, tanto en número de usuarios como en volumen de datos.
 - Seguridad: el cliente exigía que el software garantizara la protección de los datos personales y financieros de sus clientes y empleados, así como el cumplimiento de las normativas legales vigentes.
 - Usabilidad: el cliente deseaba que el software fuera fácil de usar, intuitivo y atractivo para sus usuarios finales.
- La aplicación web cumple con estas necesidades, ya que ofrece las siguientes ventajas:
- Se puede acceder al software a través de un navegador web, sin necesidad de descargar ni instalar nada.
 - Se puede escalar el software según la demanda, añadiendo más recursos al servidor o distribuyendo la carga entre varios servidores.
 - Se puede asegurar el software, mediante protocolos de cifrado, autenticación y autorización, así como aplicando medidas de prevención y detección de ataques informáticos.
 - Se puede mejorar la experiencia de usuario, mediante el uso de interfaces gráficas dinámicas, interactivas y responsivas.

Para el desarrollo de la aplicación web, se decidió utilizar Vue.js para el frontend y Laravel para el backend, pues además de ser tecnologías actualizadas se correspondían con la experiencia de trabajo de la empresa desarrolladora, lo que es un elemento nada despreciable cuando se precisa de un desarrollo rápido y de calidad.

En las figuras 3 y 4 se puede apreciar un ejemplo de la visualidad del sistema, en la vista relacionadas a la venta de pólizas de ESEN, de viajes de entrada al país (Viajes IN es el termino usado en el negocio), tanto de listas generales de las ventas, como del formulario que se debe llenar si se desea vender una nueva.

The screenshot shows the 'LISTADO DE PÓLIZAS VIAJES IN ESEN' page. The table contains the following data:

Asegurado	No. Poliza	Cobertura	Fecha de inicio	Cubierto	Riesgo	Importe	Estado	Acciones
		A (\$ 60.00)	2023-07-16	16 días	NO	\$ 960.00	ACTIVA	[Iconos]
		A (\$ 60.00)	2023-06-18	12 días	NO	\$ 720.00	ACTIVA	[Iconos]
		A (\$ 60.00)	2023-06-18	12 días	NO	\$ 720.00	ACTIVA	[Iconos]
		A (\$ 60.00)	2023-06-09	27 días	SI	\$ 2916.00	ACTIVA	[Iconos]
		A (\$ 60.00)	2023-06-15	25 días	NO	\$ 1500.00	ACTIVA	[Iconos]

Figura 3. Lista de pólizas de Viajes In ESEN.

IBA ▾ FACTURAS ▾ ESEN ▾ REPORTES ▾

AGREGAR PÓLIZA DE VIAJES IN ESEN

No. Póliza *
Ingrese el valor

Pasaporte
Ingrese el valor ✓

País de origen *
▾

Teléfono *
Ingrese el valor

Fecha de inicio *
Select date

Tipo de Cobertura *
▾

Instrumento de Pago *
▾

Costo *
0 ✓

Asegurado *
Ingrese el valor

Alto riesgo
☐

Nacionalidad
▾

Email *
Ingrese el valor

Fecha de fin *
Invalid date

Recibo de cobro
Ingrese el valor ✓

Días *
1 ✓

Observaciones

Figura 4. Formulario para la venta de póliza de Viajes In ESEN.

Por razones obvias de privacidad de datos, algunas informaciones fueron removidas de la vista vinculada a las listas.

La aplicación ha sido sometida a pruebas funcionales y de aceptación, para asegurar que los flujos y funcionalidades se correspondan con lo deseado por el cliente y con las normativas que rigen el negocio. Se han realizado, según han sido entregadas las funcionalidades de los diferentes tipos de seguros, desplegando la solución en la infraestructura del cliente y probándose en un entorno real las oficinas de venta.

CONCLUSIONES

En este artículo se presentó el desarrollo de un software de gestión de seguros, el cual se implementó como una aplicación web, utilizando Vue.js para el frontend y Laravel para el backend.

El software desarrollado permite a la empresa de seguros automatizar y optimizar sus procesos, y ofrecer una solución accesible, escalable, segura y usable; además, este facilita la gestión de los clientes, las pólizas, los pagos, las liquidaciones diarias y los consolidados semanales las reclamaciones y los reportes de asistencia, lo que facilita el trabajo a los vendedores, las cajeras, los servicios de asistencia y los directivos de la empresa.

La modelación del negocio, el sistema y la base de datos fue una etapa clave para el éxito del proyecto, ya que permitió comprender el problema, definir los requisitos, diseñar la solución y validarla con el cliente.

Como trabajo futuro se propone realizar pruebas de usabilidad con usuarios reales, para evaluar la satisfacción y el rendimiento del software; también, incorporar nuevas funcionalidades al software, tales como un chatbot, un sistema de recomendación, uso de blockchain y un sistema de alertas encaminando todos los pasos a alcanzar los referentes en lo que a insurtech se refiere.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece el colectivo de trabajadores y directivos de Asistur S.A., por su disposición para aclarar dudas al equipo de desarrollo y por transmitir el conocimiento y la experiencia acumulada de años de trabajo.

REFERENCIAS

Ahrens, J. (2023). Travel Insurance for Cuba Retrieved from <https://www.cubagrouptour.com/cuba-travel/insurance>

Braun, A., & Schreiber, F. (2017). The current InsurTech landscape: Business models and disruptive potential: I. VW HSG Schriftenreihe.

CODES_SRL (2023). CODES SRL. Retrieved from <https://codestic.odoo.com/>

Cortis, D., Debattista, J., Debono, J., & Farrell, M. (2019). InsurTech. Disrupting finance: FinTech and strategy in the 21st century, 71-84.

ESEN (2023). ESEN: Empresa de Seguros Nacionales. Retrieved from <https://www.esen.cu/>

ESICUBA (2023). ESICUBA Seguros Internacionales. Retrieved from <http://www.esicuba.cu/index.php/>

Gaceta Oficial de Cuba N° 5 Extraordinaria (22/01/2009).

Gaceta Oficial de Cuba N° 11 Extraordinaria (26/02/2010).

Gómez, O. J. (2022). Las tendencias insurtech de 2022, que cambiarán el sector asegurador. Retrieved from <https://revistas.economista.es/seguros/2022/enero/las-tendencias-insurtech-de-2022-que-cambiaran-el-sector-asegurador-AA10103175>

Guenzi, P., & Habel, J. (2020). Mastering the digital transformation of sales. *California Management Review*, 62(4): 57-85.

Marano, P. (2019). Navigating InsurTech: The digital intermediaries of insurance products and customer protection in the EU. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 26(2): 294-315.

Mustafina, A., Kaigorodova, G., Alyakina, P., Velichko, N., & Zainullina, M. (2020). Digital technology in insurance. Paper presented at the Digital transformation of the economy: Challenges, trends and new opportunities.

National_Association_of_Insurance_Commissioners. (02/01/2023). Insurtech. Retrieved from <https://content.naic.org/cipr-topics/insurtech>

Neale, F. R., Drake, P. P., & Konstantopoulos, T. (2020). InsurTech and the Disruption of the Insurance Industry. *Journal of Insurance Issues*, 43(2): 64-96.

Oliva, F., & Flores, M. (2022). La transformación de las compañías de seguros en la era digital. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html>

PROCUBA (2021). Asistencia al Turista S. A. PROCUBA. Retrieved from <https://www.procuba.cu/empresa/asistencia-al-turista-s-a/>

Stoekli, E., Dremel, C., & Uebernickel, F. (2018). Exploring characteristics and transformational capabilities of InsurTech innovations to understand insurance value creation in a digital world. *Electronic markets*, 28, 287-305.

Svetlana, V. (2016). InsurTech: Challeges and development perspectives. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*(3) 5: 39-42.

Copyright © 2024, García Álvarez, T., Muñoz Castillo, V.D., Santana Ballate, D., Delgado Capote, L., Díaz Pando, H., Hernández González, A.



Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Atribución-No Comercial 4.0 Internacional