

El impacto de la Inteligencia Artificial en las corredurías de seguros españolas:

Aplicaciones actuales y el
futuro del trabajo.

Tendencias para 2025

FEBRERO 2025

Con la colaboración de:

inese


NEWCORRED

RESUMEN EJECUTIVO

La Inteligencia Artificial (IA) presenta una gran oportunidad para realizar cambios significativos en las corredurías de seguros en España, impulsando la optimización de procesos y la mejora operativa, pero también implica nuevos desafíos. Este informe explora su impacto actual y futuro, destacando una adopción desigual entre las corredurías, donde algunas han incorporado estas tecnologías para ganar eficiencia, mientras que otras aún enfrentan barreras para su implementación.

A pesar del reconocimiento generalizado de su potencial, la adopción de la IA sigue siendo limitada por su complejidad técnica y el desconocimiento de sus herramientas. Sin embargo, su impacto en el empleo no se percibe como una amenaza, sino como una transformación en las funciones laborales, permitiendo al personal de las corredurías enfocarse en tareas estratégicas mientras se automatizan procesos repetitivos.

De cara al futuro, se espera un aumento en la integración de la IA, con un enfoque en la optimización operativa y la reducción de tiempos en la gestión administrativa. No obstante, su éxito dependerá de la capacitación continua y de su integración con otras tecnologías emergentes.

Este informe ofrece una visión estructurada sobre el papel de la IA en el sector, proporcionando información clave para que los profesionales de las corredurías puedan anticiparse a los cambios y aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización.

Igor Fernández
CEO Xternus

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ACERCA DE XTERNUS	5
3. METODOLOGÍA	6
4. RESULTADOS	7
4.1. PERFIL DE CORREDURÍAS ENCUESTADAS	7
4.2. ADOPCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	12
4.2.1. ADOPCIÓN POSITIVA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	12
4.2.2. ADOPCIÓN NEGATIVA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	17
4.3. TALENTO Y CAPACITACIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	19
4.3.1. CAPACITACIÓN POSITIVA EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	19
4.4. PERCEPCIONES SOBRE EL FUTURO DEL TRABAJO	23
5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	26
6. TESTIMONIOS Y ANÁLISIS DE EXPERTOS	28

1. INTRODUCCIÓN

En un contexto de rápida transformación tecnológica, la Inteligencia Artificial (IA) está emergiendo como un factor decisivo en la evolución del sector asegurador. Este informe, titulado “El impacto de la Inteligencia Artificial en las Corredurías de Seguros Españolas: Aplicaciones actuales y el futuro del trabajo. Tendencias para 2025”, tiene como propósito analizar cómo la Inteligencia Artificial está moldeando las operaciones, estrategias y perspectivas de las corredurías de seguros en España.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Evaluar el grado de adopción de la Inteligencia Artificial en las corredurías de seguros.
- Identificar las principales aplicaciones actuales de la Inteligencia Artificial en el sector.
- Explorar las perspectivas sobre el futuro del trabajo impulsado por tecnologías emergentes.

ALCANCE

Para la elaboración de este barómetro, se realizaron entrevistas a diversas corredurías españolas, abarcando una amplia variedad de perfiles y tamaños de empresas, con el fin de ofrecer una visión representativa y detallada.

RELEVANCIA

En un entorno competitivo y en constante cambio, entender el impacto de la Inteligencia Artificial permite a las corredurías anticipar tendencias, optimizar sus operaciones y mejorar la experiencia del cliente. Este informe no solo pretende ser una radiografía del presente, sino también una herramienta para la planificación estratégica futura.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Newcorred Asociación, Inese y a todas las corredurías que han participado en este estudio, compartiendo su visión y experiencia. Su colaboración ha sido fundamental para el desarrollo de este informe y para ofrecer una perspectiva clara y fundamentada sobre el impacto de la Inteligencia Artificial en el sector asegurador.

2. ACERCA DE XTERNUS

Xternus ofrece servicios de externalización diseñados para optimizar la operativa de corredurías de seguros, permitiéndoles centrarse en su crecimiento y en la atención a sus clientes. A través de equipos remotos especializados, herramientas personalizadas y metodologías eficientes, ayudamos a mejorar la productividad y reducir costes operativos.

Entre los servicios más relevantes para corredurías de seguros destacan:

- Gestión de Back Office: Administración de pólizas, tramitación de siniestros y otras tareas operativas.
- Atención al Cliente: Soporte personalizado para clientes, gestión de consultas y seguimiento de incidencias.
- Apoyo en Ventas y Fidelización: Prospección comercial, gestión de leads y seguimiento de clientes.
- Automatización y Digitalización: Implementación y gestión de herramientas para optimizar procesos internos.

Con un enfoque flexible y adaptado a las necesidades de cada correduría, Xternus ayuda a mejorar la eficiencia y la competitividad en un sector en constante evolución.



3. METODOLOGÍA

Este estudio combina un enfoque cuantitativo y cualitativo para analizar la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) en corredurías de seguros en España.

MUESTRA

Se encuestó a 2.406 empleados de corredurías de distintos tamaños y especializaciones.

OBJETIVO

Evaluar el nivel de digitalización del sector, así como las barreras y oportunidades para la implementación de Inteligencia Artificial.

ANÁLISIS DE DIGITALIZACIÓN

- Percepción subjetiva del nivel de digitalización.
- Presupuesto asignado a innovación según el tamaño de la correduría.
- Herramientas tecnológicas utilizadas.

SEGMENTACIÓN

Se diferenciaron corredurías que ya usan Inteligencia Artificial y aquellas que no, analizando los factores que influyen en su adopción.

TESTIMONIOS DE EXPERTOS

Se incorporaron para ofrecer una visión cualitativa complementaria.

4. RESULTADOS

4.1. PERFIL DE CORREDURÍAS ENCUESTADAS

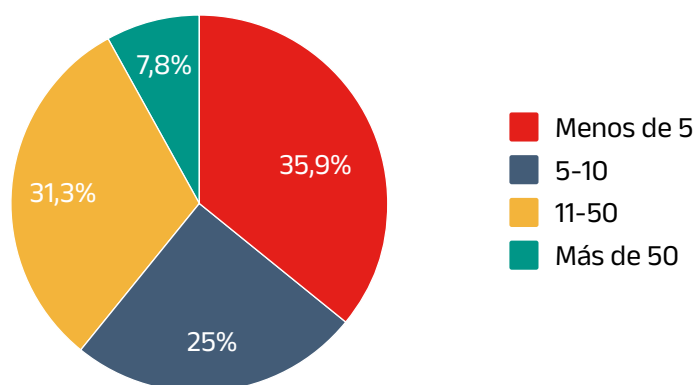
En esta sección, se presentan los datos clave obtenidos de la encuesta sobre el uso de Inteligencia Artificial en corredurías. A través de diversas métricas, se ha establecido un punto de partida sobre la estructura de los equipos, el tipo de correduría, el modelo de gestión, las herramientas tecnológicas empleadas, el presupuesto destinado a innovación, así como el perfil de los encuestados.

Posteriormente, se establecerá una relación entre estas variables para comprender qué factores influyen en la adopción o rechazo de la Inteligencia Artificial en el sector, considerando aspectos como el tamaño de la correduría, su especialización y capacidad presupuestaria.

NÚMERO DE EMPLEADOS

El siguiente gráfico muestra el número total de empleados que conforman la correduría. Esta información permite visualizar la estructura del equipo y su capacidad operativa, proporcionando un indicador clave sobre los recursos humanos disponibles en la organización. Según los datos, el 60.9% de las corredurías cuenta con menos de 10 empleados, el 31.3% se encuentra entre 10 y 50 empleados, y el 7.8% tiene más de 50 empleados.

¿Cuántos empleados tiene la correduría en total?



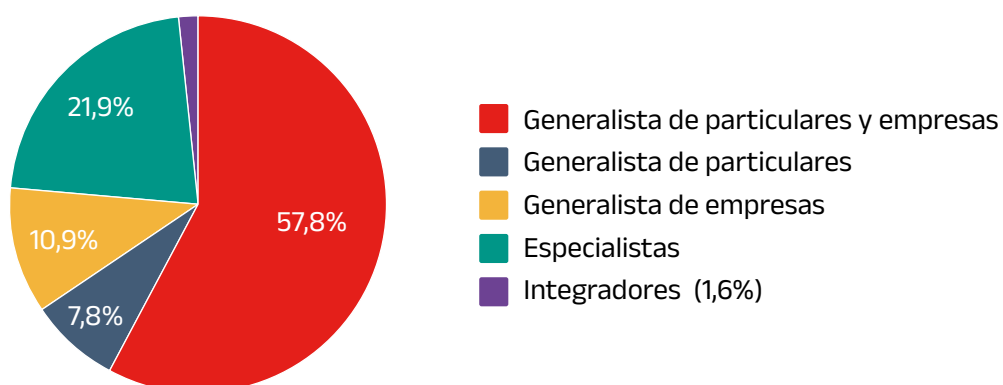
TIPO DE CORREDURÍAS

El gráfico muestra la clasificación de las corredurías según su tipo, permitiendo analizar su posición en el mercado.

La mayoría (76.5%) son generalistas, ya que diversificar su cartera les permite captar más clientes y adaptarse a diversas necesidades. Dentro de este grupo, el 57.8% atiende tanto a particulares como a empresas, un 10.9% se especializa en empresas y un 7.8% en particulares, reflejando distintas estrategias de negocio.

El 21.9% de las corredurías son especialistas en ramos específicos como responsabilidad civil sanitaria, ciberseguros o D&O, entre otros, diferenciándose por su conocimiento técnico. Finalmente, el 1.6% son integradoras, un modelo menos común que busca ofrecer soluciones más amplias dentro del sector.

¿Qué tipo de correduría se considera? Si es especialista, por favor indique el ramo en la opción "Otros"



MODELO DE GESTIÓN

El gráfico muestra la distribución de las respuestas sobre el modelo de gestión de la correduría, clasificándose en tradicional, digitalizado o mixto. Esta información permite analizar cómo se percibe cada encuestado respecto del grado de adopción de herramientas digitales en la gestión, así como identificar tendencias y oportunidades para optimizar los procesos operativos. De acuerdo con los resultados, el 4.7% de las corredurías opera con un modelo tradicional, el 32.8% ha digitalizado sus procesos y el 62.5% adopta un modelo mixto.

¿Cómo describiría el modelo de gestión de la correduría?



HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

El gráfico presenta un desglose de las herramientas tecnológicas utilizadas actualmente dentro de la correduría. Esta información permite evaluar el nivel de digitalización, identificar las plataformas más empleadas y detectar posibles áreas de mejora o incorporación de nuevas tecnologías para optimizar la gestión y eficiencia operativa. Los datos reflejan que el 84.4% utiliza software de gestión especializado (ERP), el 76.6% emplea herramientas como multitarificadores y en tercer lugar, el CRM con un 46.9%. Cabe destacar que se han tenido en cuenta varias respuestas de un mismo encuestado, por lo que los porcentajes no suman el 100%.

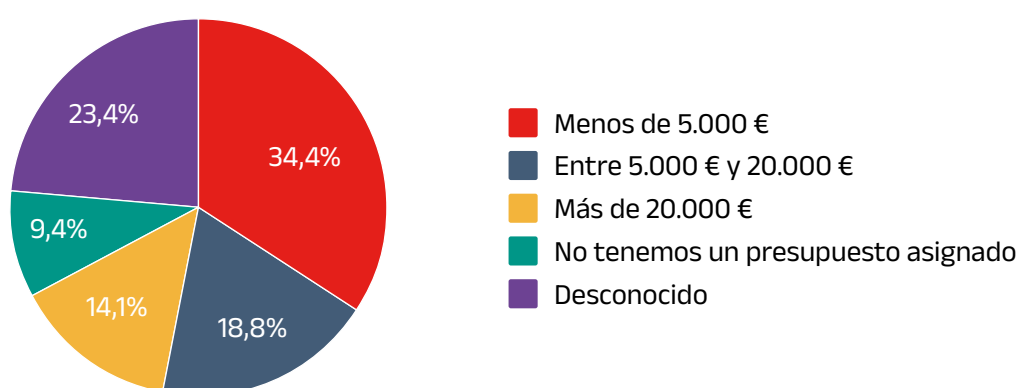
¿Qué herramientas tecnológicas utiliza actualmente dentro de la correduría?



PRESUPUESTO ANUAL DEDICADO A INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Los resultados de la encuesta reflejan una distribución variada en cuanto al presupuesto anual destinado a innovación tecnológica dentro de la correduría. Los datos indican que, si bien 14.1% de corredurías destinan más de 20.000 € anuales a innovación tecnológica, el 18.8% invierten entre 5.000 € y 20.000 €, y el 34.4% asignan menos de 5.000 €. Por otro lado, 32.8% de encuestados desconocen su presupuesto en esta área o no tienen uno asignado. Esto podría implicar desafíos en la digitalización y competitividad del sector.

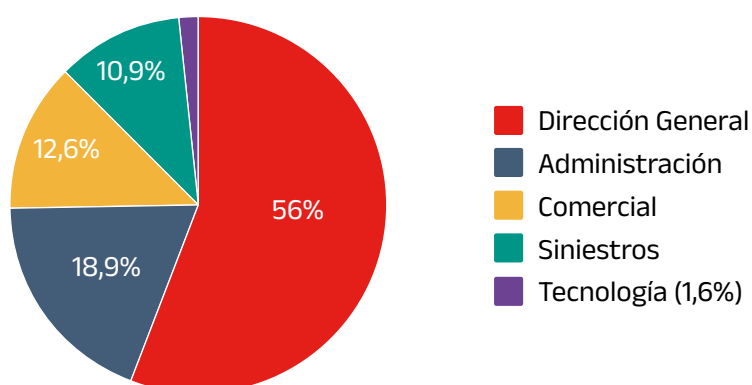
¿Cuál es el presupuesto anual aproximado que destinan a innovación tecnológica?



ÁMBITO DENTRO DE LA CORREDURÍA

A continuación, se presenta una gráfica con los resultados obtenidos, mostrando la distribución de los encuestados según su área de trabajo dentro de la correduría. Esta información es clave para contextualizar y analizar mejor las respuestas en el resto del estudio. Según los datos, el 18.9% de los encuestados trabaja en administración, el 10.9% en siniestros y el 12.6% en el área comercial. Además, el 56% ocupa responsabilidades de dirección general, mientras que un 1.6% desempeña funciones en otras áreas como tecnología.

¿Cuál es su ámbito dentro de la correduría?



RANGO DENTRO DE LA CORREDURÍA

También es importante conocer el rango o nivel de responsabilidad de los encuestados dentro de sus organizaciones. La visión y necesidades pueden variar según la posición que ocupan, ya sea en roles operativos, de gestión o de toma de decisiones estratégicas. Según los datos, el 57.9% de los encuestados ocupa el cargo de Director, Gerente o Socio, mientras que el 10.9% son Responsables de equipo (Managers o Supervisores). Además, el 23.2% trabaja como Especialista, Comercial, Técnico o Operaciones, y el 8% desempeña otras funciones.

¿Cuál es su rango dentro de la correduría?



El uso de Inteligencia Artificial (IA) en las corredurías de seguros varía significativamente según el tamaño de la empresa, el ramo en el que operan y su presupuesto tecnológico.

Las grandes corredurías, con un alto porcentaje de Directores, Gerentes o Socios en sus estructuras (como refleja el 57% en la encuesta), suelen estar más predispuestas a adoptar IA debido a su capacidad de inversión y necesidad de optimizar procesos a gran escala. Suelen utilizarla para mejorar la eficiencia en tareas de ofimática, automatizar procesos administrativos y fortalecer el análisis de riesgos, aumentando así su competitividad en el mercado. En particular, las corredurías enfocadas en seguros de vida o salud suelen implementar IA para analizar grandes volúmenes de datos y predecir riesgos con mayor precisión.

Por otro lado, las corredurías más pequeñas o especializadas en ramos con menos margen de beneficio pueden no justificar una inversión tan alta en IA. Aquellas con un mayor porcentaje de Responsables de equipo, Especialistas, Comerciales, Técnicos y Operaciones (representando el 10.9% y 23.2% respectivamente en la encuesta) pueden depender más de la relación personal con los clientes y la experiencia individual en la gestión de pólizas. Además, corredores independientes o con presupuestos ajustados suelen priorizar herramientas digitales más accesibles, como software de gestión tradicional o automatización básica, antes de dar el salto a soluciones basadas en IA.

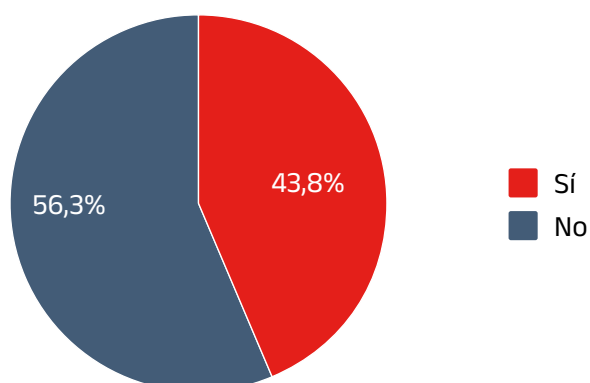
4.2. ADOPCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En esta sección, analizaremos el porcentaje de corredurías que han adoptado Inteligencia Artificial y cómo lo están haciendo, así como los desafíos que enfrentan aquellas que aún no han implementado esta tecnología. Exploraremos las oportunidades que se presentan para las corredurías en ambos escenarios, considerando factores como su tamaño, presupuesto y enfoque estratégico.

USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En el gráfico siguiente, un alto porcentaje de uso indicaría una tendencia positiva hacia la digitalización, mientras que un bajo nivel de adopción podría señalar barreras como la falta de formación, inversión o percepción de valor en estas herramientas. Según los datos, el 43.8% de las corredurías han adoptado herramientas de Inteligencia Artificial, mientras que el 56.3% aún no las utiliza.

¿Utiliza actualmente herramientas de inteligencia artificial (IA) en su día a día dentro de la correduría?



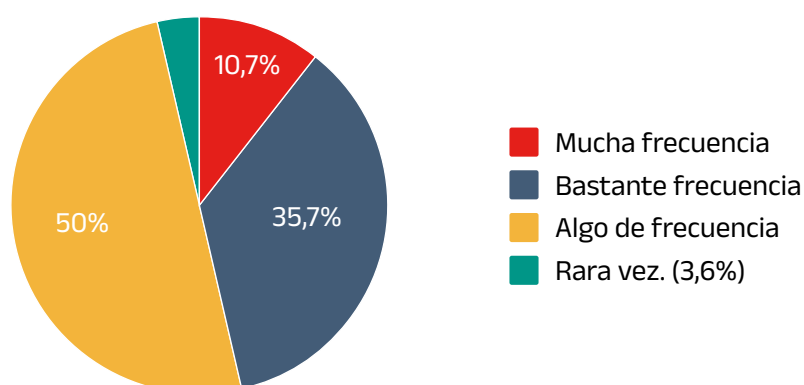
4.2.1. ADOPCIÓN POSITIVA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

FRECUENCIA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN TAREAS DIARIAS

A continuación mostramos los resultados donde la mayoría de los encuestados consideran que la Inteligencia Artificial tiene alguna presencia en sus tareas diarias, con un notable 35.7% diciendo que es bastante frecuente. El 50% indica que la Inteligencia Artificial tiene algo de frecuencia en su trabajo, mientras que un 3.6% menciona que está presente rara vez. Esto sugiere que, aunque la Inteligencia Artificial ya se está utilizando en muchas áreas, todavía hay margen para una mayor automatización e integración en las corredurías.

Por último, con un 46.4% de encuestados que reportan una presencia frecuente o muy frecuente de la Inteligencia Artificial (bastante frecuencia + mucha frecuencia), hay un claro indicio de que la tecnología está siendo cada vez más utilizada en el entorno de la correduría.

¿Con qué frecuencia diría que la IA está presente en las tareas diarias de su día a día dentro de la correduría?



ÁREAS EN LAS QUE UTILIZA HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

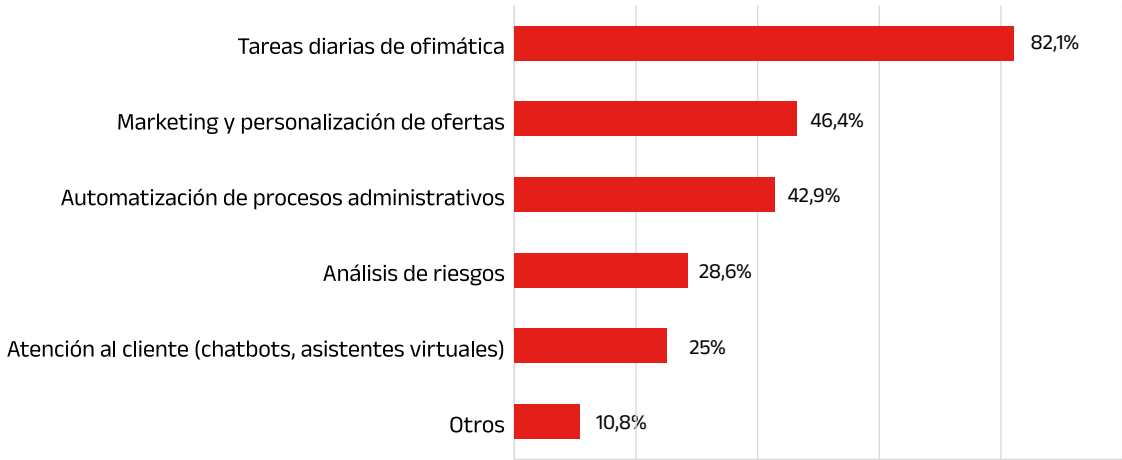
A continuación, se presenta una gráfica que muestra cómo se distribuyen las respuestas, proporcionando una visión general de las áreas dentro de la correduría donde la Inteligencia Artificial tiene mayor presencia.

Los datos muestran que el 82.1% de los encuestados utiliza principalmente herramientas de Inteligencia Artificial para tareas diarias de ofimática (redacción de emails, resumen de documentos, búsqueda de información...).

Además, un 46.4% emplea la IA en marketing y personalización de ofertas, mientras que un 42.9% usa automatización de procesos administrativos, entre otros usos.

Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples áreas en las que emplea herramientas de IA.

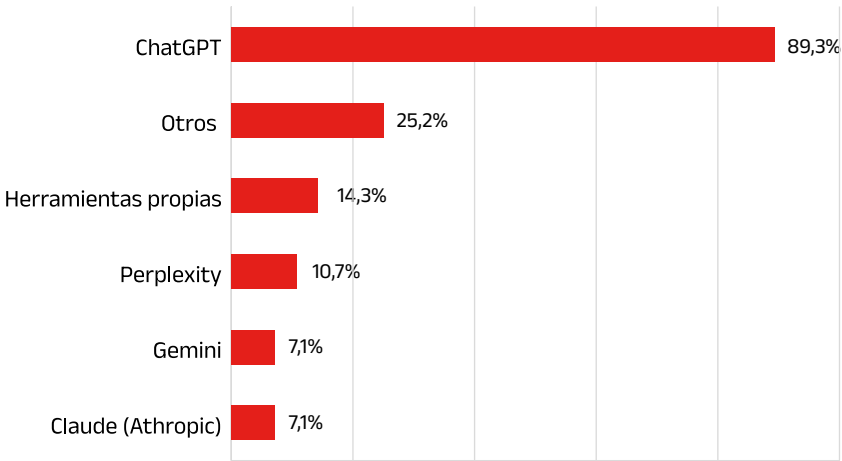
¿En qué áreas utiliza herramientas de IA?



HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los datos reflejan que ChatGPT es la herramienta de Inteligencia Artificial más utilizada, mencionada por un 89.3% de los encuestados. Un 14.3% indicó el uso de herramientas propias, lo que sugiere una apuesta por soluciones personalizadas dentro de sus organizaciones. Otras herramientas mencionadas incluyen Perplexity con un 10.7%, Gemini con un 7.1% y Claude (Anthropic) con un 7.1%. Otras herramientas incluyen Copilot, NotebookLM, Zapier y Gamma App, entre otros. Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples herramientas de IA que usa en su correduría.

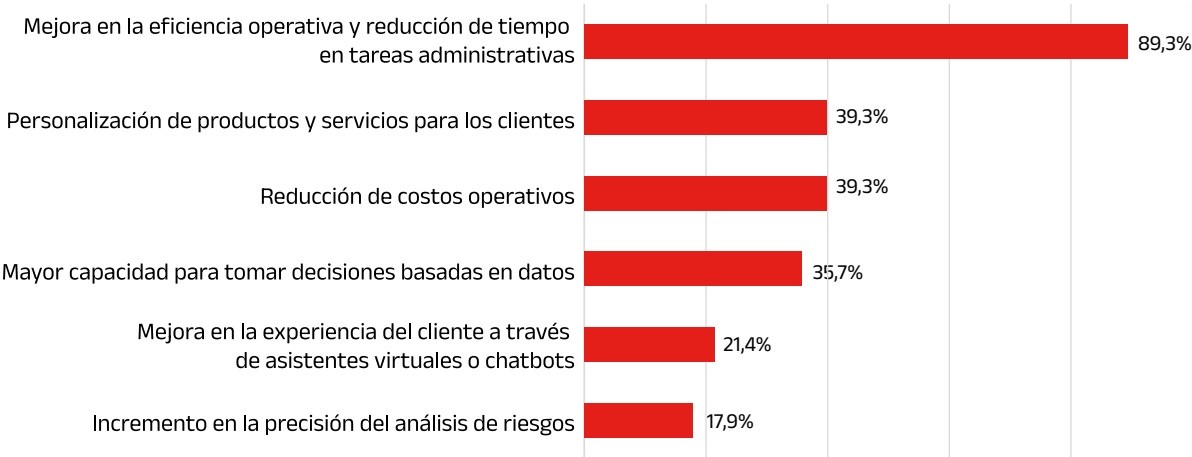
¿Qué herramientas específicas de IA utiliza en la correduría?



BENEFICIOS OBSERVADOS AL UTILIZAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los datos revelan que el 89.3% de los encuestados ha experimentado una mejora en la eficiencia operativa y una reducción del tiempo en tareas administrativas gracias a la Inteligencia Artificial. Además, un 39.3% destaca la personalización de productos y servicios para los clientes, así como la reducción de costos operativos en un 39.3%, mientras que un 35.7% menciona una mayor capacidad para tomar decisiones basadas en datos. Otros beneficios incluyen el incremento en la precisión del análisis de riesgos (17.9%) y la mejora en la experiencia del cliente mediante asistentes virtuales o chatbots (21.4%), reflejando el impacto positivo de la IA en la optimización de procesos y la estrategia empresarial en las corredurías. Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples beneficios que observan al usar la IA.

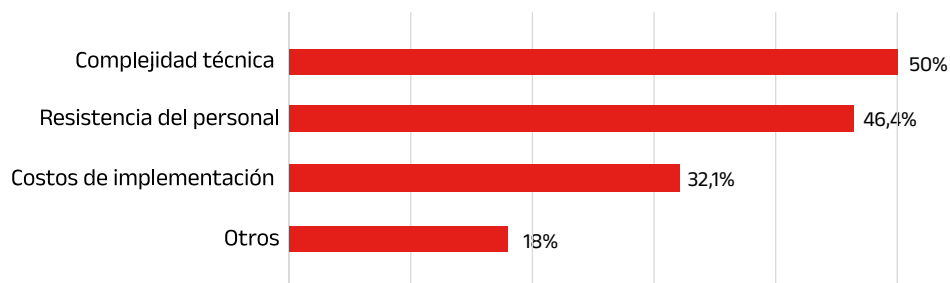
¿Qué beneficios ha observado al utilizar la IA en la correduría?



DESAFÍOS EN LA INTEGRACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL DÍA A DÍA

Aunque la Inteligencia Artificial brinda numerosas oportunidades, su implementación en las corredurías también enfrenta desafíos. El 50% de los encuestados identifica la complejidad técnica como una de las principales barreras, mientras que el 46.4% menciona la resistencia del personal al cambio y el 32.1% señala las limitaciones presupuestarias. Otros retos incluyen la elección de herramientas adecuadas a largo plazo, la evaluación de su efectividad y la identificación de las áreas más estratégicas para su aplicación. Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples desafíos que observan al integrar la IA.

¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrenta en la integración de IA en su día a día?

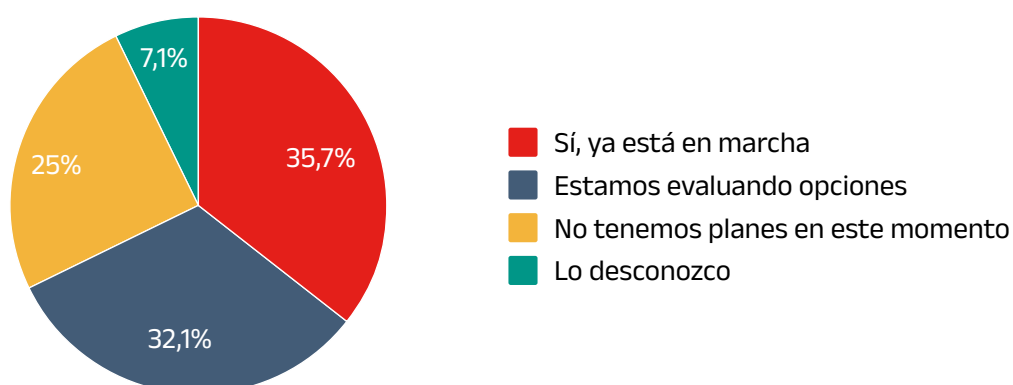


PLANES PARA AMPLIAR EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Es fundamental entender si la organización tiene planes concretos para ampliar su uso. Según la encuesta, el 35.7% de las corredurías ya ha puesto en marcha iniciativas para ampliar el uso de IA en sus operaciones, mientras que el 32.1% aún está evaluando opciones antes de tomar una decisión.

Por otro lado, el 25% de las corredurías no tiene planes en este momento para implementar más herramientas de IA, y un 7.1% de los encuestados desconoce si existen iniciativas en esta dirección dentro de su empresa.

¿Tiene, la correduría, algún plan para ampliar el uso de IA?



Al cruzar estos datos, se observa que las corredurías de mayor tamaño y con mayor presupuesto son las que más han adoptado Inteligencia Artificial. Además, aquellas especializadas en seguros empresariales tienden a integrar estas herramientas en mayor medida, dado el volumen de datos que manejan y la necesidad de eficiencia operativa.

**Potencia a tus comerciales
con el primer Agente IA
que solicita proyectos
a las compañías
aseguradoras y los analiza,
ahorrando hasta
1 hora por proyecto.**

**YA DISPONIBLE PARA RAMOS DE RESPONSABILIDAD
CIVIL Y MULTIRRIESGO PYME DE MÁS DE 11
ASEGURADORAS DIFERENTES.**

Si quieres desarrollar tus propios agentes, contacta con nosotros

XTERNUS.COM | VENTAS@XTERNUS.COM | 

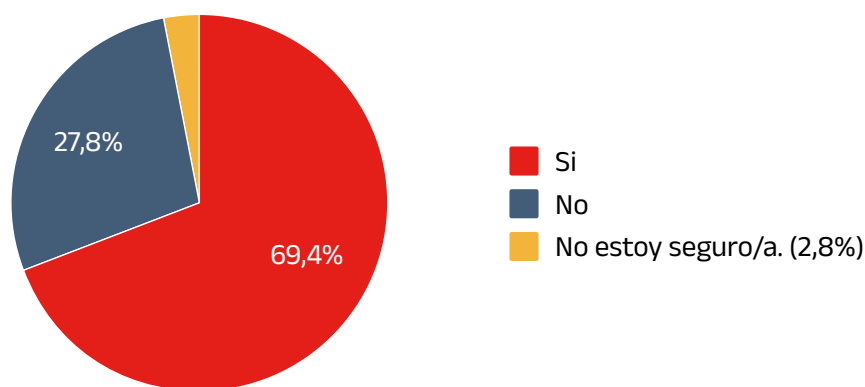


4.2.2. ADOPCIÓN NEGATIVA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

INTERÉS EN ADOPTAR INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL FUTURO

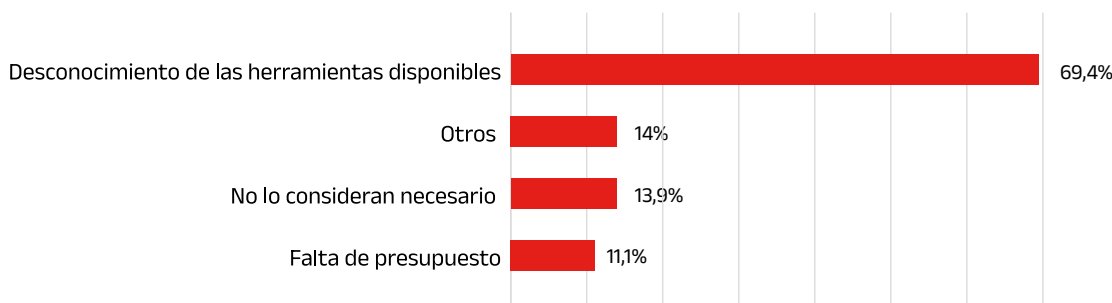
A continuación, se presenta una gráfica que refleja el nivel de interés de los encuestados en adoptar herramientas de Inteligencia Artificial. Según los datos, el 69.4% muestra interés en implementarlas en el corto plazo, mientras que el 30.6% aún no lo considera una prioridad.

¿Está interesado en adoptar herramientas de IA en el futuro?



MOTIVOS POR LOS CUALES NO SE HA IMPLEMENTADO LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

¿Por qué motivo no lo han implementado aún?



Entre las principales barreras para la adopción de la Inteligencia Artificial, el 69.4% de los encuestados señala el desconocimiento de las herramientas como el principal obstáculo. Además, el 13.9% considera que no es necesario para su actividad, mientras que el 11.1% menciona la falta de presupuesto. Otros factores incluyen la falta de tiempo para explorar e implementar estas tecnologías. Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples motivos por los cuales no han implementado la IA.

BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A pesar de los desafíos, las corredurías que aún no han implementado Inteligencia Artificial reconocen su potencial para mejorar la eficiencia operativa (86.1%), optimizar la toma de decisiones estratégicas (55.6%) y reducir costos operativos (47.2%), considerándolos los principales beneficios de su adopción. Otros aspectos destacados incluyen el incremento en la precisión del análisis de riesgos, la personalización de productos y la mejora en la experiencia del cliente, entre otros. Cabe destacar que la suma de los porcentajes supera el 100%, ya que cada encuestado podía seleccionar múltiples beneficios por los cuales no han implementado la IA.

¿Qué beneficios cree que le podría proporcionar la IA a la correduría?



Al cruzar estos datos, se observa que las corredurías de menor tamaño y con menor presupuesto son las que menos han adoptado Inteligencia Artificial. Además, aquellas enfocadas en seguros personales muestran menor interés en su implementación, posiblemente debido a una menor percepción del valor que aporta en su operativa diaria.

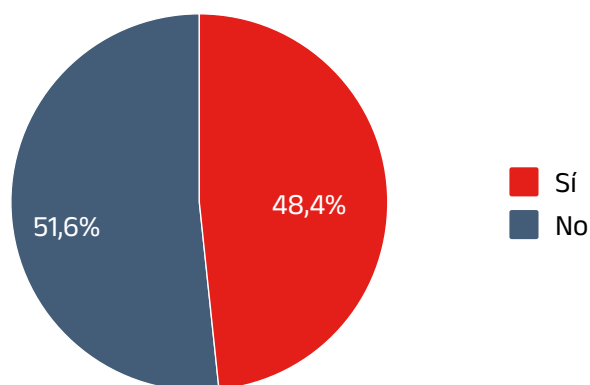
4.3. TALENTO Y CAPACITACIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La capacitación en Inteligencia Artificial y otras tecnologías digitales es crucial para maximizar los beneficios de estas herramientas en el entorno de trabajo. Para que las corredurías puedan implementar de manera efectiva la Inteligencia Artificial y aprovechar su potencial, es fundamental que los equipos estén preparados y sean competentes en el uso de estas tecnologías.

TALENTO Y CAPACITACIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A continuación, se muestra una gráfica con los resultados sobre el nivel de capacitación en Inteligencia Artificial y tecnologías digitales dentro de las corredurías. Los datos reflejan el enfoque de las organizaciones en la formación de su personal en estas áreas clave, con un 48.4% de corredurías que han llevado a cabo capacitaciones específicas, mientras que el 51.6% aún no ha realizado formación en este ámbito.

¿Ha realizado alguna capacitación en IA o tecnologías digitales para usted o su equipo?

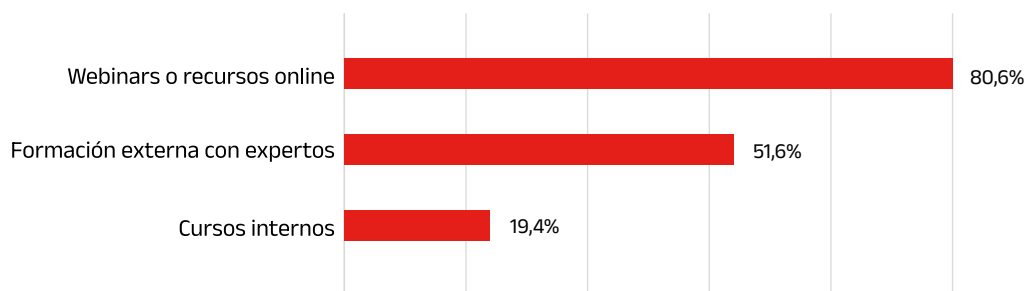


4.3.1. CAPACITACIÓN POSITIVA EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL

TIPO DE CAPACITACIÓN

El nivel de capacitación en Inteligencia Artificial dentro de las corredurías refleja una diversidad de enfoques formativos. Un 19.4% ha recibido formación a través de cursos internos, mientras que un 51.6% ha optado por capacitación externa con expertos. Además, la opción más común ha sido la realización de webinars o cursos online, con un 80.6% de participación. Dado que las corredurías pueden haber recibido más de un tipo de formación, el total supera el 100%.

¿Qué tipo de capacitación han realizado en su correduría?



HABILIDADES ESENCIALES PARA LOS EMPLEADOS DEL SECTOR ASEGURADOR

El sector asegurador está experimentando una transformación profunda impulsada por la digitalización, la Inteligencia Artificial y otros avances tecnológicos. Para seguir siendo competitivo, es crucial que los empleados desarrollen habilidades que les permitan adaptarse a este entorno en constante evolución.

Las corredurías consideran que la adaptabilidad a los cambios tecnológicos (76.6%) es la habilidad más esencial, seguida de las habilidades de comunicación y negociación (70.3%) y la gestión de relaciones con clientes (65.6%). Otros aspectos clave incluyen conocimientos en tecnologías emergentes, resolución de problemas complejos y capacidad para interpretar y manejar grandes volúmenes de datos, entre otros. Dado que las corredurías pueden haber seleccionado más de un tipo de habilidades necesarias, el total supera el 100%.

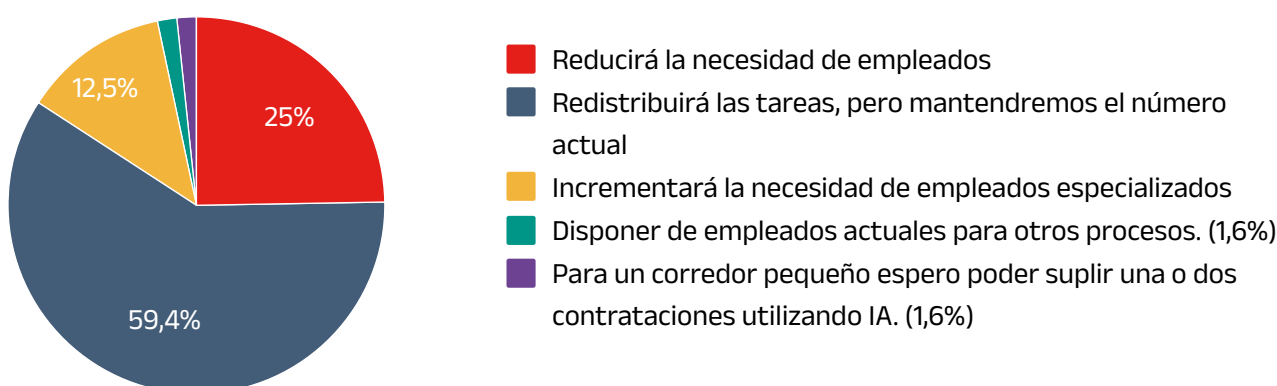
¿Qué habilidades considera esenciales para los empleados del sector asegurador en 2025?



IMPACTO EN EL NÚMERO DE EMPLEADOS EN LAS CORREDURÍAS

El impacto de la Inteligencia Artificial en el empleo dentro de las corredurías genera distintas perspectivas. Un 61% de los encuestados considera que la IA redistribuirá las tareas, pero mantendrán el número actual de empleados, reflejando un enfoque de adaptación sin recortes de personal. Por otro lado, un 26.6% cree que reducirá la necesidad de empleados, sugiriendo que la automatización podría sustituir algunas funciones. Finalmente, un 12.5% opina que la IA incrementará la necesidad de empleados especializados, señalando una posible demanda de nuevos perfiles profesionales.

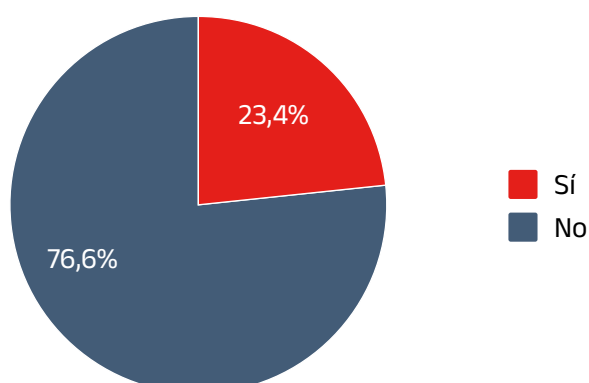
¿Cómo cree que la IA impactará en el número de empleados en la correduría a futuro?



CONTRATACIÓN DE PERFILES ESPECIALIZADOS

A continuación, se muestra una gráfica que refleja la contratación de profesionales especializados en tecnologías como la Inteligencia Artificial y el análisis de datos. Los resultados indican que el 76.6% de las corredurías aún no han contratado ni tienen planes de contratar perfiles especializados en estas áreas, mientras que un 23.4% ya han incorporado talento con experiencia en IA.

¿Han contratado o planean contratar perfiles especializados en IA o análisis de datos?

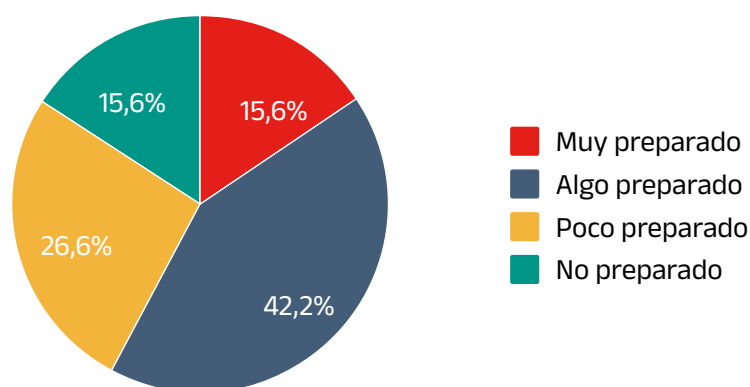


PREPARACIÓN DEL EQUIPO PARA ADOPTAR NUEVAS TECNOLOGÍAS

La adopción de tecnologías como la Inteligencia Artificial depende en gran medida del nivel de preparación y disposición del equipo dentro de la organización. Un equipo capacitado puede integrar estas herramientas de manera más eficiente, optimizando sus beneficios y facilitando una transición exitosa.

A continuación, se presenta una gráfica que muestra el nivel de preparación de los equipos para la adopción de la Inteligencia Artificial. Los resultados indican que un 15.6% se considera muy preparado, mientras que un 42.2% está algo preparado. Por otro lado, un 26.6% tiene poca preparación y un 15.6% no cuenta con preparación en absoluto, señalando áreas que requieren desarrollo para una implementación efectiva.

¿Qué tan preparado está su equipo para adoptar nuevas tecnologías como la IA?



Las corredurías especializadas están a la vanguardia en la formación de tecnologías digitales e inteligencia artificial. Su enfoque en múltiples ramos y productos más complejos impulsa la necesidad de formación en estas áreas, lo que se refleja en una mayor participación en capacitaciones, especialmente a través de expertos externos y webinars. Además, algunas han implementado cursos internos para profundizar en la digitalización. En cuanto al impacto de la IA, muchas corredurías especializadas consideran que reducirá la necesidad de empleados en ramos particulares, aunque en algunas áreas se espera un aumento en la demanda de perfiles especializados.

Por otro lado, las corredurías generalistas obtienen una menor tasa de formación en IA y tecnología. Respecto al impacto de la IA, las corredurías generalistas presentan una percepción más dividida: muchas creen que simplemente redistribuirá tareas sin afectar la plantilla, mientras que otras esperan una reducción en el número de empleados, especialmente en corredurías más pequeñas. Sin embargo, aquellas centradas en empresas ven en la IA una oportunidad para incrementar la especialización y contratar nuevos perfiles técnicos.

4.4. PERCEPCIONES SOBRE EL FUTURO DEL TRABAJO

La Inteligencia Artificial está transformando rápidamente diversos sectores, y el ámbito asegurador no es la excepción. Con la integración de Inteligencia Artificial, se espera que surjan nuevos modelos de trabajo, roles especializados y una reconfiguración de las tareas tradicionales, lo que plantea interrogantes sobre cómo cambiará el panorama laboral en el sector.

EL FUTURO DEL TRABAJO CON LA INCORPORACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A continuación, se presenta una gráfica que muestra las percepciones de los encuestados sobre el impacto de la Inteligencia Artificial en el futuro del trabajo dentro de la industria aseguradora. Estos resultados brindan una visión de las expectativas y preocupaciones sobre la evolución del sector en los próximos años.

La mayoría, un 81.3%, considera que el futuro será mixto, con humanos y máquinas colaborando. Un 17.2% cree que el trabajo seguirá siendo predominantemente humano, con el apoyo de la IA, mientras que solo un 1.6% prevé un escenario totalmente automatizado.

¿Cómo percibe el futuro del trabajo en el sector asegurador con la incorporación de la IA?

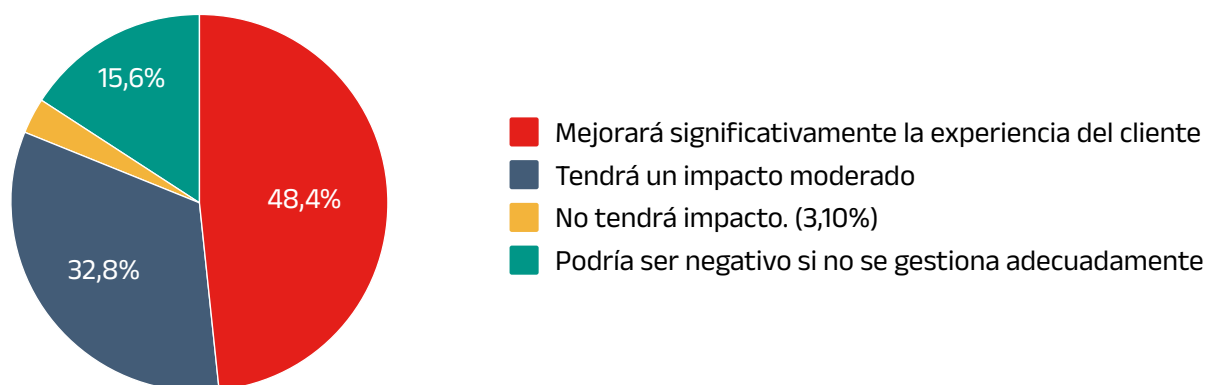


IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON LOS CLIENTES

La Inteligencia Artificial está redefiniendo la forma en que las empresas interactúan con sus clientes, abriendo nuevas oportunidades para mejorar la comunicación, la personalización y la eficiencia en los servicios. En el sector asegurador, su implementación puede optimizar la atención al cliente a través de chatbots, análisis predictivo y automatización de procesos. Sin embargo, también representa un desafío en la humanización del servicio y la construcción de confianza con los clientes.

Según los encuestados, un 48.4% cree que la IA mejorará significativamente la experiencia del cliente, mientras que un 32.8% considera que tendrá un impacto moderado. Por otro lado, un 15.6% advierte que su impacto podría ser negativo si no se gestiona adecuadamente, y un 3.1% opina que no tendrá impacto en la experiencia del cliente.

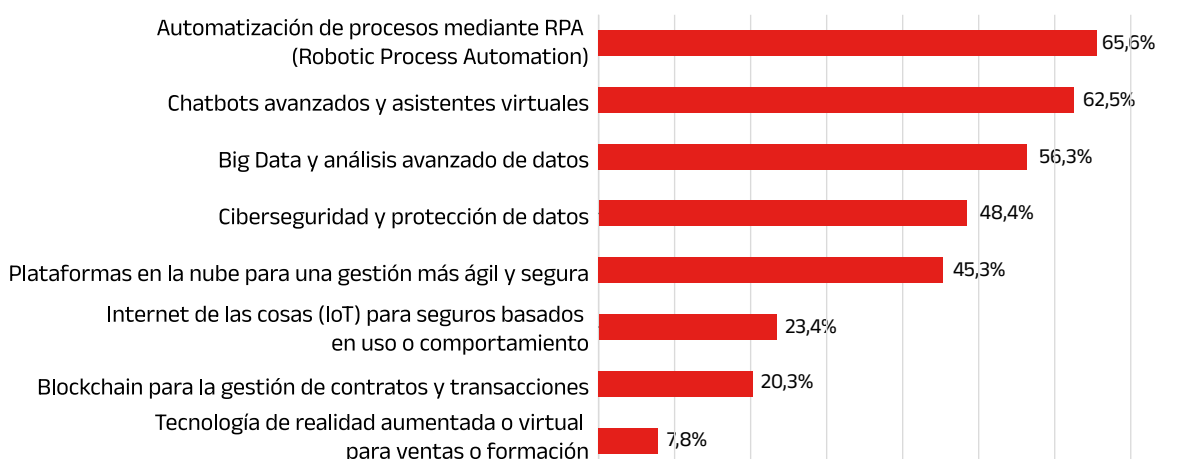
¿Qué impacto considera que tendrá la IA en la relación con los clientes?



TENDENCIAS TECNOLÓGICAS CLAVES PARA CORREDURÍAS

Además de la Inteligencia Artificial, diversas tecnologías emergentes están transformando el sector asegurador, redefiniendo la forma en que las corredurías operan, interactúan con los clientes y optimizan sus procesos. Entre las más relevantes, destacan la automatización de procesos manuales (65.6%), los chatbots avanzados y asistentes virtuales (62.5%) y el big data (56.3%), que están impulsando una mayor eficiencia, seguridad y personalización en los servicios. Otras tecnologías en consideración incluyen IoT, ciberseguridad, computación en la nube, blockchain y realidad aumentada, cada una con un papel clave en la evolución del sector.

¿Qué tendencias tecnológicas, además de la IA, considera clave para las corredurías de seguros en 2025?



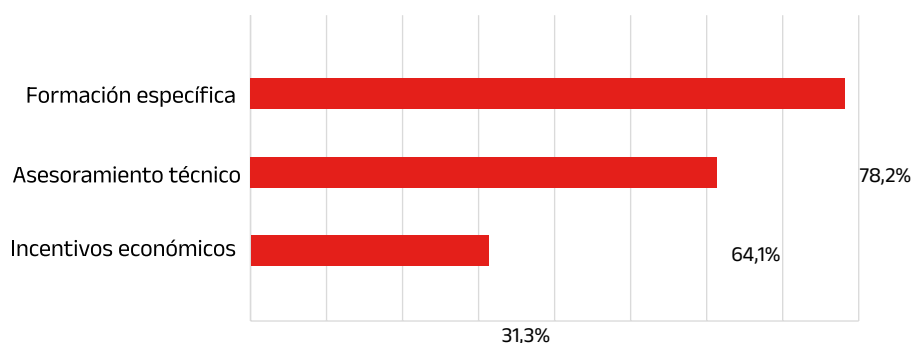
Dado que las corredurías pueden haber seleccionado más de un tipo de tendencia tecnológica clave, el total supera el 100%.

APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Si bien la Inteligencia Artificial ofrece grandes oportunidades para optimizar procesos y mejorar la eficiencia en las corredurías, su implementación también presenta desafíos que deben abordarse para garantizar una integración efectiva.

A continuación, se muestra una gráfica con los resultados de la encuesta, destacando las principales necesidades identificadas por los participantes. Un 78.2% considera que sería fundamental contar con formación específica, mientras que un 64.1% señala la importancia del asesoramiento técnico. Además, un 31.3% cree que serían necesarios incentivos económicos para facilitar la adopción de estas tecnologías.

¿Qué apoyo necesitarían para implementar con éxito la IA en su correduría?



Las corredurías generalistas, que atienden tanto a particulares como a empresas, tienden a percibir el futuro del trabajo como un entorno donde la colaboración entre humanos e inteligencia artificial será clave. Esto podría deberse a la necesidad de gestionar una gran variedad de clientes y productos, lo que hace que la automatización y el soporte tecnológico sean herramientas esenciales para optimizar procesos sin perder el contacto humano.

En contraste, las corredurías especializadas, particularmente aquellas centradas en un único ramo, muestran una percepción más conservadora, inclinándose hacia un modelo predominantemente humano con soporte de IA. Esto sugiere que, en ciertos segmentos del mercado, la automatización aún se percibe como una herramienta complementaria en lugar de un factor transformador del trabajo.

5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL BARÓMETRO

El análisis del sector revela que la adopción de IA en las corredurías de seguros está influenciada principalmente por el tamaño de la empresa, el tipo de seguro en el que operan y su capacidad de inversión tecnológica. Mientras que las corredurías grandes han avanzado significativamente en su implementación, aquellas más pequeñas y especializadas en seguros personales aún muestran un menor interés o capacidad para integrar estas tecnologías en su operativa.

Las corredurías especializadas, especialmente las de múltiples ramos, han participado más en capacitaciones, impulsadas por la complejidad de sus productos. Las generalistas han recibido menos formación, aunque algunas ya están explorando estas tecnologías. Esto no implica falta de prioridad, sino que su enfoque responde a otros desafíos estratégicos.

CLAVES PARA LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR ASEGURADOR EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Para que el sector asegurador maximice los beneficios de la IA, es crucial abordar las principales barreras identificadas, como la falta de formación especializada, los costos de implementación y la integración con sistemas existentes. La capacitación y la concienciación sobre las ventajas de la IA serán determinantes para impulsar su adopción en corredurías de todos los tamaños.

RECOMENDACIONES Y ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- Definir una hoja de ruta clara para la implementación de IA según las necesidades y capacidades de cada correduría.
- Adoptar soluciones escalables, empezando por herramientas accesibles como automatización de tareas y análisis de datos antes de avanzar hacia modelos más complejos.
- Fomentar la formación continua para que los profesionales del sector comprendan el potencial de la IA y su aplicación en el negocio asegurador.

ACCIONES CLAVE PARA CORREDURÍAS

- Corredurías grandes: Invertir en IA para personalizar servicios, detectar fraudes y mejorar la eficiencia operativa.

- Corredurías pequeñas: Implementar herramientas digitales accesibles antes de adoptar IA a gran escala.
- Corredurías especializadas: Evaluar oportunidades de automatización según las particularidades del ramo asegurador en el que operan.

CÓMO SUPERAR BARRERAS Y OPTIMIZAR LA ADOPCIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- Superar la resistencia al cambio mediante formación y sensibilización sobre el impacto positivo de la IA.
- Optimizar la integración de IA con sistemas existentes para evitar fricciones operativas.
- Reducir costos mediante soluciones modulares y modelos de implementación progresiva.

MODELOS DE ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN

Algunas corredurías han logrado integrar IA con éxito gracias a estrategias como:

- Formación interna combinada con asesoramiento externo.
- Implementación gradual de IA en áreas clave como atención al cliente y análisis de riesgos.
- Alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos para facilitar la adopción.

APOYO NECESARIO PARA UNA TRANSFORMACIÓN EFECTIVA

ASESORAMIENTO Y FORMACIÓN

Es clave contar con programas de formación específicos que faciliten la transición hacia un modelo basado en IA. Esto permitirá a las corredurías, sin importar su tamaño, aprovechar al máximo el potencial de estas tecnologías.

INCENTIVOS ECONÓMICOS Y APOYO INSTITUCIONAL

El impulso de la IA en el sector asegurador puede beneficiarse de incentivos financieros y apoyo institucional que reduzcan las barreras económicas para su adopción, fomentando la innovación y la competitividad del sector.

Este informe busca proporcionar un marco estratégico para la integración de la IA en las corredurías de seguros, permitiendo a los actores del sector anticiparse a los cambios y aprovechar las oportunidades de la transformación digital.

6. TESTIMONIOS Y ANÁLISIS DE EXPERTOS

En este barómetro, presentamos una selección de citas clave y un análisis detallado de especialistas en Inteligencia Artificial y digitalización, destacando su impacto y evolución en el sector asegurador.

DAMIÁN GIL

CONSULTOR DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Estamos en el siglo de la sobreinformación, donde los datos nos ahogan y el conocimiento se multiplica de forma exponencial. En el sector asegurador, esto se hace especialmente patente: regulaciones cambiantes según el país, procedimientos cada vez más complejos y documentación que se multiplica día a día. La realidad es que procesar y mantener actualizado todo este conocimiento se ha vuelto prácticamente inmanejable para cualquier profesional del sector.

Pero seamos claros: no estamos en el momento de reemplazar personas por la Inteligencia Artificial. Lo que realmente necesitamos son herramientas que potencien las capacidades humanas. Un ejemplo fascinante son los RAG (Retrieval-Augmented Generation): imaginen un buscador que conoce al dedillo toda la documentación de la empresa, desde pólizas hasta procedimientos internos, y que puede responder preguntas específicas instantáneamente, citando exactamente de dónde viene cada información. Es como tener un asistente experto que ha memorizado todos los documentos de la compañía y puede encontrar cualquier dato en segundos.

La verdadera fortaleza de los LLMs (Large Language Models) radica en su capacidad para procesar, filtrar y conectar información proveniente de múltiples fuentes. En un sector donde la información está dispersa en diferentes documentos, regulaciones y procedimientos, estas herramientas pueden realizar el trabajo pesado de procesar y correlacionar datos, permitiendo que los profesionales se concentren en la toma de decisiones y el análisis estratégico, sin necesidad de memorizar cantidades abrumadoras de información.

GUILLERMO PEÑA

CEO & COFUNDADOR DE MINDSAIC

El sector de los seguros es, ante todo, un mundo regido por complejidad legal y documental. Pólizas, cláusulas, exclusiones y garantías generan un volumen de información masiva, dinámica y técnica que supone un desafío tanto para los trabajadores como para los clientes.

Aquí, la Inteligencia Artificial tiene un enorme potencial transformador. Imagina a un comercial con un 'asistente virtual' en su móvil, capaz de responder de manera inmediata y precisa a cualquier consulta sobre productos, coberturas o normativas, simplificando procesos, mejorando la toma de decisiones y asegurando información siempre actualizada.

Por otro lado, un cliente que pueda preguntar sobre su póliza y recibir respuestas claras, sencillas y adaptadas a su nivel de comprensión no solo verá resueltas sus dudas, sino que percibirá a la compañía como moderna, cercana y confiable.



XTERNUS.COM | VENTAS@XTERNUS.COM | 

