

## **El momento decisivo de la IA para los seguros de daños y accidentes: los pioneros registran un crecimiento de ingresos 21% superior mientras el resto del sector se queda atrás**

- ***El 10% de las aseguradoras con capacidades avanzadas de IA superan a sus pares en crecimiento de ingresos y precio de la acción***
- ***Los pioneros escalan más allá de los pilotos de IA mediante implementación estratégica, capacitación integral y herramientas de IA explicable***

París, 5 de mayo de 2026 – Las aseguradoras de daños y accidentes (P&C, por sus siglas en inglés) enfrentan una brecha competitiva creciente: solo el 10% de la industria escala la IA con éxito, mientras que las demás tienen dificultades para capturar beneficios reales. En su 19ª edición, el [Informe mundial sobre seguros de propiedad y accidentes 2026](#), del Instituto de Investigación de [Capgemini](#), sugiere que la brecha de madurez en IA puede explicarse en parte por el hecho de que 42% de las aseguradoras no registran ninguna métrica de IA. Sin una forma de medir y validar lo que funciona, 60% de las aseguradoras permanece en la etapa de exploración o prueba de concepto.

El informe muestra que solo un pequeño grupo de aseguradoras trata actualmente la IA como una capacidad operativa central, no como un conjunto de herramientas, al garantizar la alineación simultánea entre estrategia y talento, infraestructura tecnológica y adopción organizacional. Estas aseguradoras se definen como “pioneras en inteligencia” y alcanzan hasta 21% más de crecimiento en ingresos y aproximadamente 51% mayor aumento en el precio de la acción en tres años.<sup>1</sup>

De acuerdo con el informe, los pioneros se distinguen de las aseguradoras del sector en varios aspectos. Estas organizaciones tienen casi cuatro veces más probabilidades de invertir en gestión del cambio más allá de la capacitación básica; casi tres veces más probabilidades de contar con infraestructura de IA explicable que genera confianza en toda la empresa, y casi el doble de probabilidades de incorporar las responsabilidades de IA directamente en las descripciones de puestos, creando así una rendición de cuentas real.

Los pioneros contrastan notablemente con una industria que enfrenta lo que el informe denomina una “desconexión arquitectónica”: un patrón en el que los avances tecnológicos superan la capacidad de las organizaciones para integrarlos de manera efectiva. En promedio, las aseguradoras de daños destinan 72% de sus inversiones en IA a tecnología e infraestructura, y solo 28% a la gestión del cambio, incluida la capacitación básica para empleados y directivos. Como resultado, muchas iniciativas de IA tienen dificultades para alcanzar su pleno potencial, lo que limita el impacto a escala empresarial.

---

<sup>1</sup> Estas cifras son el resultado del análisis de Capgemini sobre la madurez autoevaluada de las aseguradoras en múltiples dimensiones, combinada con el desempeño financiero autoinformado entre 2021 y 2024. Este período abarca el ciclo completo de inversión en IA, incluida la IA/ML tradicional (p. ej., modelos predictivos, sistemas basados en reglas y algoritmos estadísticos) y las capacidades fundamentales que posibilitaron la adopción posterior de IA generativa e IA agéntica.



## **Retorno de la inversión en IA: aún sin medición sistemática**

Más de la mitad (55%) de las aseguradoras de daños reconoce la ausencia de un ROI claro en las iniciativas de IA, y el mismo porcentaje afirma que no queda claro quién es el dueño de estas iniciativas dentro de la empresa. Como consecuencia, la responsabilidad suele recaer en individuos o equipos pequeños, lo que hace imposible lograr un impacto a nivel organizacional. Incluso a nivel de equipo, el impacto ha sido limitado: dos tercios (67%) de las aseguradoras de daños citan escasez de habilidades en IA, y casi la mitad (47%) de los empleados con acceso a herramientas de IA reporta que su jornada laboral no ha cambiado, incluso después de 18 meses de uso.

*“La industria aseguradora enfrenta su momento de la verdad con la IA. Los pioneros son prueba de que, cuando las aseguradoras integran la IA en su estrategia de negocio desde el inicio, deja de ser una herramienta de eficiencia para convertirse en una ventaja competitiva real con impacto directo en los resultados,”* afirmó Kartik Ramakrishnan, CEO de la Unidad de Negocio Estratégico de Servicios Financieros de Capgemini y miembro del Consejo de Dirección del Grupo. *“Muchas aseguradoras navegan los obstáculos técnicos y culturales que ya conocen, pero la oportunidad es clara. Al fortalecer las bases de datos, definir la responsabilidad y apostar por el desarrollo de habilidades y la gobernanza, las aseguradoras pueden ir más allá de los pilotos y liberar valor a escala-empresarial. El enfoque ahora debe estar en construir la disciplina organizacional que sostenga el impacto de la IA en todo el negocio.”*

## **La colaboración entre humanos e IA: clave para la aseguradora del futuro**

Si bien los pioneros han establecido una ventaja inmediata gracias a su uso de la IA, el resto de la industria aún enfrenta retos. Casi la mitad (49%) del tiempo de los empleados se dedica a la colaboración entre equipos, pero la mayoría de las herramientas de IA todavía operan a nivel de tareas individuales. La preparación de datos también rezaga: solo 12% de las aseguradoras reporta una madurez muy alta, a pesar de la fuerte dependencia de datos no estructurados. A esto se suma una brecha de confianza creciente: 43% de los empleados cita la seguridad laboral como principal preocupación, y solo 14% tiene claro cómo encaja la IA en su trabajo.

El informe identifica una oportunidad para reimaginar la aseguradora del futuro: un modelo en el que el liderazgo ejecutivo define la dirección estratégica y establece los límites de la colaboración humano-IA, los empleados especializados toman decisiones operativas complejas con base en información en tiempo real, y los agentes de IA automatizan tareas rutinarias y repetitivas. Dentro de este modelo, los gestores de orquestación pueden trabajar activamente para alinear la estrategia de negocio y los principios de IA de manera que la inteligencia escale en grandes empresas. Para hacer realidad esta visión, las aseguradoras deben integrar la IA en la colaboración y la toma de decisiones cotidianas, fortalecer sus bases de datos y rediseñar sus flujos de trabajo para la era de la IA agéntica.

### **Metodología del informe**

El Informe mundial sobre seguros de propiedad y accidentes 2026 de Capgemini obtiene información de tres fuentes primarias: entrevistas globales a ejecutivos del sector asegurador 2026, encuestas globales a empleados del sector asegurador 2026 y la encuesta global de voz del cliente 2026. Estas fuentes de investigación consultaron a 344 altos directivos de las principales aseguradoras de daños, a 809 empleados del sector en funciones de suscripción, siniestros, agentes y servicio al cliente, y a 1,113 asegurados. Se les preguntó sobre la implementación de IA, las barreras organizacionales para escalar y las preferencias de los clientes respecto a los servicios de seguros proactivos. Los participantes representan mercados relevantes de tres regiones globales: Américas, Europa y Asia-Pacífico.

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica impulsada por la IA, que ofrece valor empresarial tangible. Imaginamos el futuro de las organizaciones y lo hacemos realidad a través de la inteligencia artificial, la tecnología y las personas. Con una sólida herencia de casi 60 años, somos un grupo responsable y diverso de más de 420,000 profesionales en más de 50 países. Brindamos servicios y soluciones integrales con nuestra profunda



experiencia en la industria y un sólido ecosistema de socios, aprovechando nuestras capacidades en estrategia, tecnología, diseño, ingeniería y operaciones empresariales. En 2025, el Grupo registró ingresos globales de 22,500 millones de euros.

Make it real | [www.capgemini.com/mx-es/](http://www.capgemini.com/mx-es/)

#### **Acerca del Instituto de Investigación Capgemini**

El Instituto de Investigación Capgemini es un centro de estudios interno dedicado a cuestiones relacionadas con el ámbito digital, la innovación y la tecnología, incluido su impacto en bancos, empresas de gestión patrimonial, operadores de pagos y aseguradoras. El Instituto publica anualmente su emblemática serie de informes Financial Services World Reports, que se basa en encuestas de opinión de los clientes, entrevistas a directivos y colaboraciones con empresas tecnológicas y el mundo académico para descubrir tendencias emergentes y explorar cómo la inteligencia artificial, la nube, los datos y la digitalización están impulsando resultados empresariales transformadores. Con el respaldo de series temporales de datos globales, nuestros expertos del sector ofrecen información práctica, análisis de tendencias y soluciones innovadoras para abordar los retos dinámicos a los que se enfrentan las instituciones financieras en una economía global en rápida evolución.