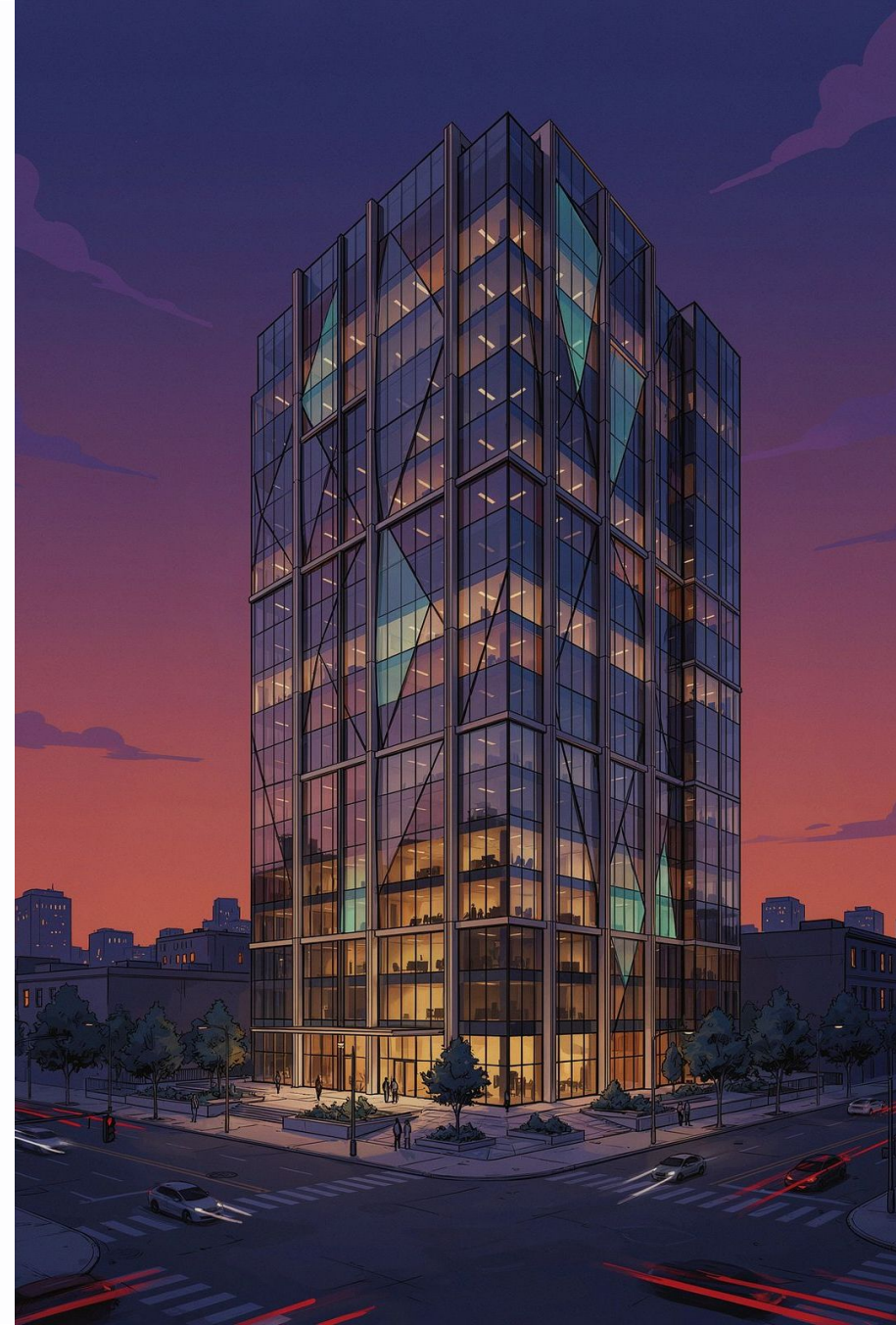


El Abismo Tecnológico en el Sector Asegurador

De la Ilusión Piloto a la Escala Disruptiva — Diagnóstico ejecutivo basado en los informes
Capgemini Life Insurance & World P&C Insurance Report 2026

DIAGNÓSTICO DE MERCADO · 2026 BY CULTURA DEL CONTRATO DE SEGURO



El mito derrumbado

El problema no es la falta de demanda — es la incapacidad de atenderla

Durante años, la industria aseguradora latinoamericana justificó su lento crecimiento en la supuesta aversión cultural al seguro. Los datos de Capgemini 2026 refutan ese argumento con contundencia: **la demanda de protección existe y es robusta**. El cuello de botella real es estructural: deuda tecnológica, arquitecturas heredadas y una parálisis operativa que impide convertir esa demanda en pólizas emitidas y clientes satisfechos.

81

Aseguradoras en México

Solo 5 presentan avances trascendentales en innovación orientada a CX.

+41%

Crecimiento superior en ingresos

Ventaja exclusiva del Top 10% global de líderes del sector.

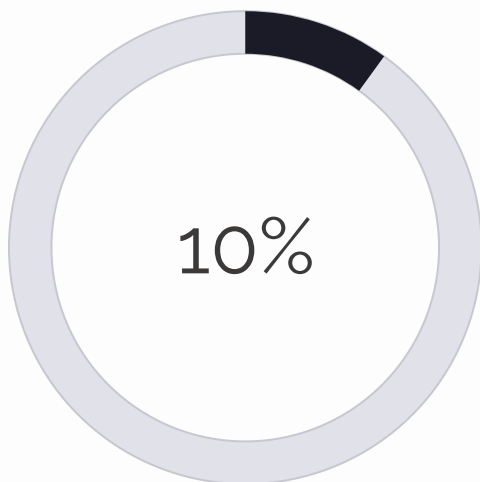
-12%

Reducción del churn rate

Tasa de cancelación de pólizas lograda por las instituciones líderes.

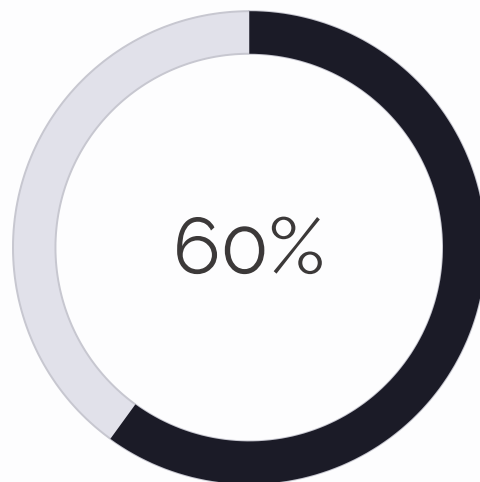
El "Efecto Espejismo" en Seguros No-Vida (P&C)

A pesar de la retórica institucional sobre Transformación Digital e Inteligencia Artificial, la realidad operativa del sector de daños y personas revela un escenario de ilusión colectiva. Los titulares sobre innovación no se traducen en resultados tangibles para el consumidor final en Autos, Hogar o Salud.



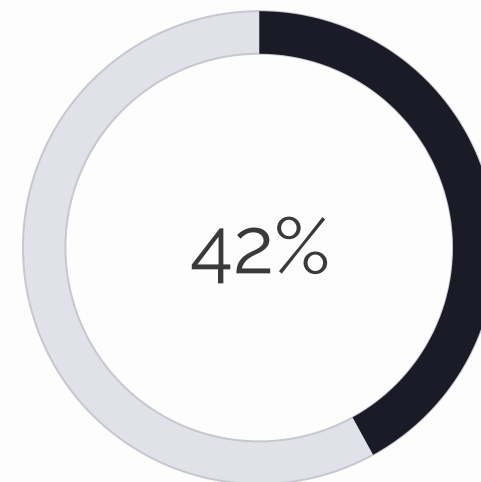
Han escalado la IA

Solo 1 de cada 10 aseguradoras ha integrado IA con éxito en operaciones nucleares.



Atrapadas en pilotos

Permanecen en fases piloto interminables sin impacto en la cuenta de resultados.



Sin métricas de ROI

No miden de forma rigurosa los resultados financieros de sus herramientas tecnológicas.

⚠ Para el consumidor final, la IA sigue siendo una promesa invisible e imperceptible.

La Paradoja de la Oferta: El Consumidor Avanza más Rápido que la Aseguradora

El asegurado latinoamericano ya no compara su póliza contra la de otra aseguradora. La compara contra la experiencia que recibe en su banco digital, en su plataforma de e-commerce o en su servicio de streaming. La brecha de expectativas se ensancha cada trimestre.

Dimensión	Realidad del Consumidor	Realidad Operativa Tradicional
Tiempo de Respuesta	Inmediato, omnicanal, 24/7	Días o semanas para suscripción o dictamen de siniestro
Diseño de Producto	Modular, dinámico, pay-per-use, paramétrico	Pólizas rígidas, empaquetadas, de renovación anual fija
Interacción	Fluida, transparente y basada en autoservicio	Procesos manuales, tramitología excesiva y silos de datos

Capítulo 2

¿Por qué el 60% sigue atrapado en la Fase Piloto?

La trampa no es tecnológica — es estratégica. Las aseguradoras invierten en digitalización de capas superficiales mientras las arquitecturas core permanecen intactas. El resultado: una fachada digital que oculta un motor operativo del siglo pasado.

A. La Trampa de los Puntos de Contacto Aislados

Portales web y chatbots básicos mejoran el onboarding, pero los motores de suscripción, administración de pólizas y gestión de siniestros permanecen intocados. El cliente experimenta un inicio ágil que termina en una liquidación burocrática y desarticulada.

B. Ausencia de Métricas de ROI (42% de las aseguradoras)

Implementar modelos de IA sin KPIs claros de eficiencia operativa, precisión actuarial o reducción del CAC convierte la innovación en un gasto estético. Sin medición rigurosa, no hay aprendizaje ni escalamiento posible.

C. La Ilusión de la IA Generativa

Se lanzan pilotos de IA para lectura de documentos o atención primaria sin integración con las bases transaccionales de la compañía. La consecuencia es directa: la IA no escala porque no vive en el "core" del negocio, sino en un laboratorio aislado.

El 10% Exitoso

Radiografía de los Líderes: Cuatro Pilares de Ejecución

El Top 10% global no solo ha sobrevivido a la disrupción — está ampliando la brecha de mercado de manera exponencial. Su ventaja competitiva no reside en el presupuesto tecnológico, sino en la disciplina de ejecución y en la integración de la tecnología en el núcleo del negocio.



Suscripción Dinámica en Tiempo Real

Integración de telemetría, IoT en hogar e industria y wearables en salud para ajustar riesgos de forma continua, no solo en la emisión anual.



Siniestros "Zero-Touch"

Liquidación automática de reclamos de baja complejidad mediante visión por computadora, reduciendo tiempos de pago de semanas a minutos.



Gobierno y Métrica de la IA

Monitoreo estricto del ROI tecnológico en cada célula de desarrollo. Cada algoritmo en producción debe reducir el combined ratio o incrementar la retención.



Cultura Organizacional Flexibilizada

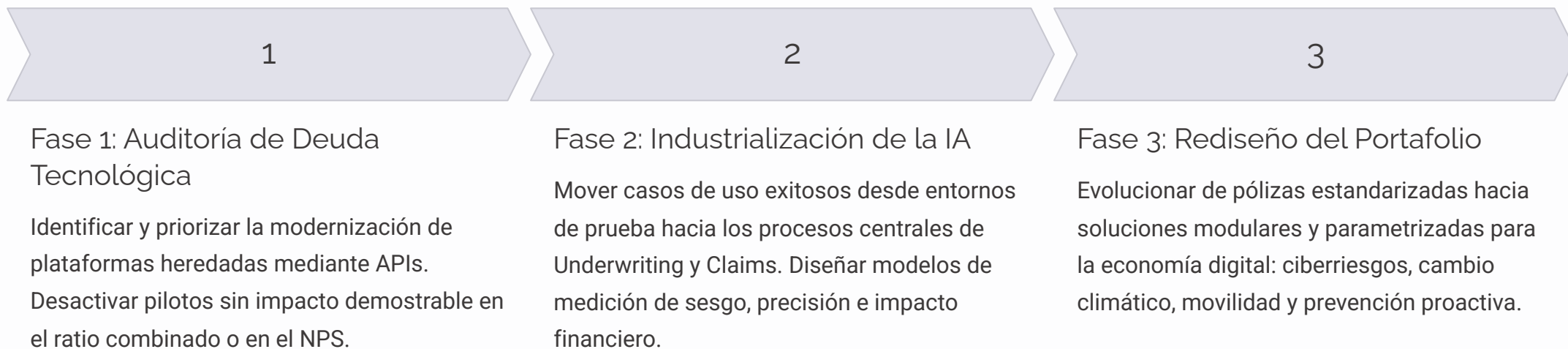
Eliminación de las fronteras entre el área técnica/actuarial, operaciones y la vicepresidencia de tecnología. La transformación requiere derrumbar silos.

El mercado no esperará

La diferencia entre el Top 10% y el 90% rezagado no es presupuesto ni talento — es una única decisión directiva: **dejar de experimentar para comenzar a escalar con rigor estratégico.**

Tres Fases para Migrar al Grupo de Alto Rendimiento

Para los Consejos de Administración y Comités Ejecutivos que buscan cerrar la brecha, la agenda de transformación debe ser pragmática, medible y ejecutada en fases secuenciales con responsables y métricas de éxito definidas desde el inicio.



La Agenda Ejecutiva Inmediata

Más allá de las fases, existen acciones concretas que los Comités Ejecutivos deben articular en los próximos 90 días para demostrar compromiso real con el escalamiento tecnológico.

1 Auditar y eliminar pilotos sin ROI demostrable

Revisar el portafolio de iniciativas digitales y cerrar aquellas que llevan más de 12 meses sin impacto medible en el ratio combinado o la retención de clientes.

2 Nombrar un responsable de métrica tecnológica

Designar un Chief Data & AI Officer con mandato ejecutivo para gobernar los modelos en producción y reportar directamente al Consejo sobre el ROI de cada algoritmo desplegado.

3 Comprometer presupuesto de modernización core

Asignar un porcentaje específico del presupuesto de TI a la sustitución o modernización de sistemas legacy, priorizando los motores de suscripción y gestión de siniestros.

Conclusión

La Decisión del Sector: Escalar o Quedar Rezagado

Los datos de Capgemini para 2026 plantean una advertencia inequívoca para la región latinoamericana: **el mercado no esperará la maduración paulatina de las aseguradoras tradicionales**. La demanda de protección existe y continuará creciendo; la interrogante decisiva es qué empresas tendrán la infraestructura operativa y la visión ejecutiva para capturarla.

El diferencial entre crecer un **41% más en ingresos** y reducir un **12% las cancelaciones**, o quedar rezagado entre el 90% paralizado por sus propios procesos, radica en una sola decisión directiva: dejar de experimentar con la tecnología para comenzar a escalar con rigor estratégico.

FUENTE: CAPGEMINI WORLD INSURANCE REPORT 2026

El Imperativo es Claro

- Auditar la deuda tecnológica con urgencia ejecutiva
- Escalar la IA desde el laboratorio al core del negocio
- Medir cada iniciativa con KPIs financieros reales
- Rediseñar productos para la economía digital