Medio: MUY SEGURA
Fecha: 25/09/2026

Sector y Asociaciones

Tecnología y personas: el reto ya no es incorporar más tecnología, sino convertirla en valor

25 septiembre, 2026

«Muy Segura» presenta la **quinta edición de su Reportaje Especial Tecnología-Personas**, una mirada coral a uno de los grandes desafíos que afronta hoy el sector asegurador: cómo aprovechar una capacidad tecnológica que crece a una velocidad extraordinaria sin perder —y, en muchos casos, reforzando— aquello que solo las personas pueden aportar.

Este año tenemos la suerte de contar con la participación de **30 compañías y entidades**, que comparten su visión sobre el papel de la tecnología y las personas en la evolución presente y futura del sector asegurador.

Las entidades participantes son: **Allianz Partners, Apromes, Arag, Asefa, Asisa, Berkley España, Brokalia, CNP Iberia, Codeoscopic, Cojebro, Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia, Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza, Coseba, Crédito y Caución, ebroker, Generali, Iris Global, Mapfre, Markel, Nationale-Nederlanden, Newcorred, onLygal, Pelayo, Recoletos Consultores, RZS Abogados, Seguros García-Ochoa, Solunion, Stoïk, Uniteco y Zurich Seguros España**

Sus aportaciones dibujan un escenario en el que la conversación parece haber avanzado. **La cuestión ya no es únicamente qué tecnología incorporar, sino cómo integrarla de verdad en las organizaciones, cómo conseguir que las personas la adopten y cómo transformar esa capacidad tecnológica en mejores decisiones, mayor eficiencia y un mejor servicio.**

Link para acceder al reportaje completo: **https://www.muysegura.com/tecnologia-y-personas-el-reto-ya-no-es-incorporar-mas-tecnologia-sino-convertirla-en-valor/**

Pelayo: David Fiñana, director de Tecnología y Contact Center

El principal desafío de la transformación ya no es tecnológico. ***El verdadero reto es conseguir que las personas entiendan la tecnología, confíen en ella y la incorporen a su trabajo*** *para tomar mejores decisiones y prestar un mejor servicio.*

Esta convicción es especialmente relevante en el seguro. Podemos automatizar procesos, interpretar documentos o anticipar necesidades, pero ***no debemos automatizar la empatía ni delegar la confianza que el cliente deposita en nosotros.*** *El Premio Computing al Humanismo Tecnológico reconoció precisamente esta forma de innovar en Pelayo, sin perder la cercanía y el compromiso que forman parte de nuestra identidad.*

Mi responsabilidad sobre Tecnología y el Contact Center me permite observar este binomio desde sus dos extremos: desde donde se diseñan las soluciones y desde donde se convierten en conversaciones reales con el cliente. Laya, nuestro asistente de inteligencia artificial, actúa como copiloto de los profesionales y les proporciona conocimiento fiable para responder con mayor agilidad. ***No sustituye su criterio, sino que les permite dedicar más tiempo a lo verdaderamente importante: escuchar, explicar y resolver.***

Nuestra principal prioridad este año es avanzar en la incorporación escalable de la inteligencia artificial, pero no simplemente añadiéndola a los procesos existentes. Esta nueva etapa exige una verdadera reingeniería: revisar de principio a fin cómo trabajamos y rediseñar cada proceso desde las posibilidades que ofrece la IA. Para ello es esencial implicar a quienes mejor conocen el negocio.

Nuestra Comunidad IA impulsa el aprendizaje y el intercambio de experiencias entre profesionales de distintas áreas, mientras que la red de Referentes IA actúa como nexo entre el conocimiento del negocio y las capacidades tecnológicas, identificando oportunidades y acompañando su adopción. Es, por tanto, una transformación tecnológica, organizativa y cultural.

En definitiva, nuestra ambición no es tener más tecnología, sino conseguir mejores resultados gracias a ella. Porque ***la mejor tecnología no es necesariamente la que más se ve, sino la que permite que las personas marquen la diferencia.***