

# Estudio de evolución y tendencias del sector de mediación en seguros privados

Expediente: 2022/3120012647/491

Abril 2025



Fundación Estatal  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



# Contenidos

<b>1. Introducción y objetivos del estudio</b>	<b>3</b>
1.1 Introducción y objetivos del estudio	3
1.2 Metodología y fuentes de información	4
<b>2. Delimitación y caracterización sectorial</b>	<b>5</b>
2.1 Mediación en seguros privados: introducción al sector, objeto y funciones principales	5
2.2 Relación de actividades económicas del sector	6
<b>3 Dimensionamiento del sector y su evolución</b>	<b>8</b>
3.1. Caracterización del tejido empresarial del sector	8
3.2. Caracterización económica del sector	11
3.1 Caracterización del empleo del sector	14
<i>Panorámica del mercado de trabajo en el sector</i>	15
<i>Perfil de las personas ocupadas en el sector</i>	17
<i>Calidad y estabilidad del empleo en el sector</i>	21
<i>Relación de las ocupaciones del sector</i>	23
<b>4 Análisis de tendencias y evoluciones del sector</b>	<b>27</b>
4.1 Factores del cambio y tendencias que afectan la competitividad del sector	27
4.1.1 Megatendencias globales y su impacto en el sector	28
4.1.2 Tendencias sectoriales y su impacto en la competitividad del sector	36
4.2. Identificación de las ocupaciones más afectadas por las tendencias detectadas y su impacto sobre ellas	42
4.3. Previsión de evolución del sector en los próximos años con relación a los procesos productivos y el empleo	46
<b>5. Conclusiones: diagnóstico de la situación actual del sector ante los retos y tendencias</b>	<b>48</b>
<b>6. Referencias</b>	<b>52</b>

# 1. Introducción y objetivos del estudio

## 1.1 Introducción y objetivos del estudio

El sector de la mediación en seguros privados en España es fundamental para la economía, actuando como intermediario entre aseguradoras y clientes, tanto particulares como empresas. Su capacidad para ofrecer soluciones personalizadas y gestionar riesgos fortalece la estabilidad financiera y operativa, no solo de las empresas, sino también de los individuos. Además, su interdependencia con sectores clave como el industrial, agroalimentario e inmobiliario y su adaptación a las nuevas tendencias del mercado refuerzan su papel en la protección del patrimonio y la continuidad de la actividad económica, mejorando la confianza en el entorno empresarial y asegurando una mayor seguridad financiera de las personas.

En el contexto actual, el tejido empresarial del sector se encuentra en plena transformación, impulsado por cinco grandes tendencias: la digitalización, la sostenibilidad, los cambios sociales en su estructura laboral, la influencia normativa y los cambios en los patrones de consumo. La digitalización está redefiniendo los procesos operativos y las tareas rutinarias del sector, mientras que la sostenibilidad fomenta gestión de riesgos medioambientales y la oferta de productos sostenibles. Asimismo, la creciente influencia normativa exige adaptaciones en materia de sostenibilidad y seguridad, afectando, especialmente, a las empresas de menor tamaño. Por otro lado, los patrones de consumo enfocados en el aumento de la demanda de digitales e intuitivos suponen una oportunidad para el crecimiento del sector a medio y largo plazo. Estas tendencias configuran un panorama dinámico que redefine el futuro competitivo y laboral del tejido empresarial de la mediación en seguros privados en España.

Así pues, el presente informe tiene como **objetivo** principal ofrecer una panorámica integral del sector, combinando un análisis detallado de su estructura económica y productiva con una exploración de las tendencias que lo están transformando. Este enfoque pretende no solo retratar la situación actual, sino también anticipar los cambios que definirán su evolución, y cómo estos impactarán en los procesos productivos y en el empleo, proporcionando un marco estratégico para fortalecer su sostenibilidad y competitividad en los próximos años.

En línea con esta finalidad, el estudio se estructura en torno a cuatro grandes líneas de trabajo:

- Definición, delimitación y caracterización del sector.
- Dimensionamiento y análisis de la situación actual del sector y su evolución reciente, tanto en términos de su estructura empresarial como de su caracterización económica y del empleo.
- Análisis de las principales tendencias y factores del cambio, y su impacto en el sector.
- Diagnóstico de la situación actual del sector frente a los retos y tendencias identificadas.

## 1.2 Metodología y fuentes de información

El presente estudio se ha desarrollado mediante una metodología que combina análisis cuantitativos y cualitativos, a partir de información procedente tanto de fuentes secundarias como primarias.

- **Recopilación y análisis de información secundaria.**
  - Se ha recopilado y analizado información cuantitativa y estadística de múltiples fuentes de información (véase apartado de referencias), entre ellas el Instituto Nacional de Estadística (INE) - Encuesta de Población Activa (EPA), entre otras - ; la Tesorería General de la Seguridad Social - información desagregada sobre la afiliación de trabajadores - o el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) - información sobre mercado de trabajo relativa a contratación -; DIRCE (Directorio Central de Empresas); SABI – Informa.
  - Se han recopilado y analizado estudios e informes sectoriales, convenios colectivos de referencia, artículos y otras publicaciones relevantes (véase apartado de referencias).
- **Realización y análisis de información primaria.**

Con la intención de recoger de primera mano la visión y las perspectivas de expertos sectoriales, se han llevado a cabo **entrevistas semiestructuradas** con personas con conocimiento y experiencia del sector, tanto desde el ámbito de la Comisión Paritaria Sectorial (CPS) como de otros expertos<sup>1</sup>.

Figura 1. Principales análisis y metodología del estudio



Fuente: Análisis PwC

<sup>1</sup> Con todo, esto no significa que los participantes en las entrevistas, de deliberada composición plural, tengan que identificarse con la literalidad del documento final.

## 2. Delimitación y caracterización sectorial

El objetivo de esta sección es ofrecer una aproximación y una delimitación lo más precisa posible para el sector de la mediación en seguros privados, a partir de las relaciones con la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE)<sup>2</sup>. Para ello, se identifican las actividades económicas que conforman el sector, sus procesos productivos fundamentales, y las ocupaciones más representativas.

### 2.1 Mediación en seguros privados: introducción al sector, objeto y funciones principales

Según el convenio colectivo del sector de la mediación en seguros privados<sup>3</sup>, este abarca un amplio conjunto de actividades relacionadas con la presentación, propuesta o realización de contratos de seguros o reaseguros, o de trabajos previos a la celebración de estos. Adicionalmente, este sector es el encargado de prestar asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro. En España, este sector desempeña un papel crucial al facilitar a particulares y empresas el acceso a productos de seguros de vida, salud, automóviles, hogar, responsabilidad civil, y otros seguros privados. Además, la mediación en seguros privados tiene un impacto significativo en la cadena de valor al ofrecer protección financiera y cobertura de riesgos a diferentes sectores económicos.

Dentro de la mediación en seguros privados se encuentran empresas con diversas formas jurídicas, como corredores de seguros, agentes exclusivos, agencias de seguros vinculadas y operadores de banca-seguros. Estas empresas ofrecen servicios de asesoramiento personalizado para la elección de pólizas de seguros, negociación de precios y coberturas, y gestión de siniestros. Estas pueden atender a los clientes a través de diversos canales, tanto presenciales como digitales, facilitando así la contratación y gestión en seguros privados de forma rápida y eficiente.

La actividad del sector de la mediación en seguros privados se puede dividir en cuatro segmentos principales según su objeto y funciones:

- **Intermediación en seguros personales:** Incluye la asesoría y venta de seguros de vida, salud, accidentes y otros productos diseñados para proteger a los individuos y sus familias frente a riesgos personales. El objetivo es identificar las necesidades del cliente y recomendar la póliza que mejor se adapte a sus circunstancias.
- **Intermediación en seguros patrimoniales:** Se enfoca en la provisión de seguros para la protección de bienes materiales, como el hogar, automóviles, propiedades y negocios. Este segmento abarca el asesoramiento, selección y tramitación de pólizas para cubrir daños, robos, incendios y otros riesgos que afecten el patrimonio de los clientes.
- **Gestión de seguros empresariales y colectivos:** Dirigido a asesorar a empresas y colectivos en la contratación de seguros para sus trabajadores, operaciones y activos.

---

<sup>2</sup> La CNAE representa la unidad estadística nacional y oficial de actividades económicas. En el presente estudio se hace uso de la CNAE definida en 2009 (CNAE-2009) en línea con los principales proveedores de estadísticas oficiales de España.

<sup>3</sup> Fuente: BOE. (Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/res/2023/11/03/3>)

Incluye seguros de responsabilidad civil, seguros de flotas de vehículos, seguros de accidentes laborales y seguros para coberturas específicas de la actividad empresarial.

- **Servicios de asistencia y gestión de siniestros:** Incluye el apoyo al cliente durante el proceso de reclamación y resolución de siniestros. Este segmento abarca la asistencia en caso de incidentes, asesoría en la documentación y trámites para activar coberturas, y seguimiento de los procesos de indemnización y reparación.

## 2.2 Relación de actividades económicas del sector

El sector de la mediación en seguros privados se enmarca, de acuerdo con la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE), en la categoría denominada **Actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones** (CNAE 3 díg. 662). Dentro de esta categoría, podemos encontrar las 3 principales actividades que caracterizan el sector: **Evaluación de riesgos y daños** (CNAE 4 díg. 6621), **Actividades de agentes y corredores de seguros** (CNAE 4 díg. 6622) y **Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones** (CNAE 4 díg. 6629).

La Tabla 1 recoge el detalle de las actividades económicas asociadas al sector de la mediación en seguros privados, acompañado por una breve descripción de la actividad y los principales procesos productivos que las caracterizan.

Tabla 1. Relación de actividades económicas del sector de la mediación en seguros privados

Sector: Mediación en seguros privados		
CNAE 4 dígitos	Descripción	Procesos productivos
6621: Evaluación de riesgos y daños	Incluye servicios de administración de seguros, como la tasación y liquidación de siniestros, evaluación de riesgos, valoración de daños, y gestión de indemnizaciones y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasación y valoración de daños</li> <li>- Evaluación de riesgos</li> <li>- Cálculo de indemnizaciones</li> </ul>
6622: Actividades de agentes y corredores de seguros	Incluye las actividades de agentes y corredores de seguros que se dedican a la venta, negociación e intermediación de pólizas de seguro y reaseguro, incluyendo seguros personales, patrimoniales, empresariales y colectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captación de clientes</li> <li>- Selección y venta de pólizas</li> <li>- Negociación de precios y coberturas incluidas</li> </ul>
6629: Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones	Incluye actividades relacionadas con seguros y fondos de pensiones, como administración del salvamento, servicios actuariales y gestión del Fondo de Garantía de Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración del salvamento</li> <li>- Servicios actuariales</li> <li>- Gestión del Fondo de Garantía de Seguros</li> </ul>

Fuente: Análisis PwC basado en Fundae, INE, Organización Internacional del Trabajo y convenios colectivos sectoriales.

Notas: en azul [ ] se señalan las actividades enmarcadas en la categoría de Actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones (CNAE 3 díg. 662): Evaluación de riesgos y daños (CNAE 6621), agentes y corredores de seguros (CNAE 6622) y la actividad de Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones (CNAE 6629).

No obstante, algunas de las actividades económicas que caracterizan al sector **no son exclusivas o unívocas**, siendo estas compartidas con otros ámbitos sectoriales. Así, como se detalla en la Tabla 2. Detalle de los sectores con los que se comparten las actividades económicas, la mediación en seguros privados comparte algunas de sus actividades económicas con el sector de Seguros y reaseguros.

Tabla 2. Detalle de los sectores con los que se comparten las actividades económicas

CNAE 4 dígitos	Sectores (CPS)
6621: Evaluación de riesgos y daños	Mediación en seguros privados
	Seguros y reaseguros
6622: Actividades de agentes y corredores de seguros	Mediación en seguros privados
6629: Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones	Mediación en seguros privados
	Seguros y reaseguros

Fuente: Análisis PwC a partir de Fundae.

Notas: En amarillo [ ] destacamos las actividades económicas exclusivas del sector, en gris [ ] las actividades económicas compartidas con dos o más sectores.

En lo referente a la Tabla 2. Detalle de los sectores con los que se comparten las actividades económicas, la delimitación sectorial distingue entre dos tipos de actividades económicas:<sup>4</sup>

- i) **Actividades económicas exclusivas:** aquellas que pertenecen únicamente al sector de la mediación en seguros privados, como las actividades de agentes y corredores de seguros.
- ii) **Actividades económicas compartidas:** aquellas que, aunque son compartidas con otros sectores, constituyen parte fundamental de la actividad de la mediación en seguros privados, como la evaluación de riesgos y daños y otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones.

<sup>4</sup> La distinción entre actividades económicas exclusivas y compartidas es esencial para este estudio, ya que tiene importantes implicaciones en el acceso y uso de la información proveniente de fuentes secundarias o estadísticas. Puesto que la clasificación CNAE a 4 dígitos es la opción más desagregada de datos estadísticos sectoriales, se tendrá en cuenta la representatividad del sector dentro de cada código CNAE al que pertenece.

### 3 Dimensionamiento del sector y su evolución

Esta sección tiene por objetivo describir la estructura económica y empresarial del sector de la mediación en seguros en España, así como su evolución reciente. Para ello, se examinan diversos aspectos empresariales y económicos del sector, tales como el número de empresas, su tipología, la situación y distribución geográfica de las mismas, así como las principales cifras relacionadas con el mercado laboral e indicaciones económicas relevantes.

Con este objetivo, la estructura de esta sección queda dividida de la siguiente manera:

- En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis descriptivo de la estructura empresarial del sector. Así, se ha analizado la antigüedad de las empresas, sus características jurídico-económicas principales, y su distribución geográfica.
- En segundo lugar, se ha realizado un análisis de las principales magnitudes económicas del sector, incluyendo la descripción de los resultados de explotación, el valor de la producción, el valor añadido bruto (VAB) y la productividad laboral.
- En tercer lugar, de manera análoga a la caracterización económica mencionada en el punto anterior, se ha realizado una descripción del empleo que caracteriza el sector, indicando sus principales magnitudes relacionadas con la cifra de ocupados y asalariados, paro registrado y estructura de contrataciones; así como el perfil sociodemográfico de las personas que trabajan en el mismo.

#### 3.1. Caracterización del tejido empresarial del sector

En España, el sector de la mediación en seguros privados está conformado por aproximadamente **17.795 empresas<sup>5</sup>**, lo que equivale al **0,42% del total de las empresas del país**. De estas, el **11,2% están dedicadas a la evaluación de riesgos y daños**, un **78% aproximadamente a las actividades de agentes y corredores de seguros** y un **10,8% a otras actividades auxiliares de seguros y fondos de pensiones**.

Dentro del sector de la mediación en seguros privados, las **principales formas jurídicas adoptadas** pueden ser tanto personas físicas, como empresarios individuales, o sociedades mercantiles, incluyendo sociedades anónimas y sociedades de responsabilidad limitada. No obstante, la distribución varía en función de si se trata de agentes o corredores de seguros.

En el caso de los **agentes de seguros**, en 2023, aproximadamente el **80,1% operaba como personas físicas**, mientras que el 19,9% lo hacía a través de sociedades, una proporción similar a la de 2022, cuando las personas físicas representaban el 80,4%. Por otro lado, entre los **corredores de seguros**, el **73% estaba constituido como sociedad** en 2023, frente al 27% que eran personas físicas. A lo largo de los años, las sociedades han ido ganando peso relativo en este

---

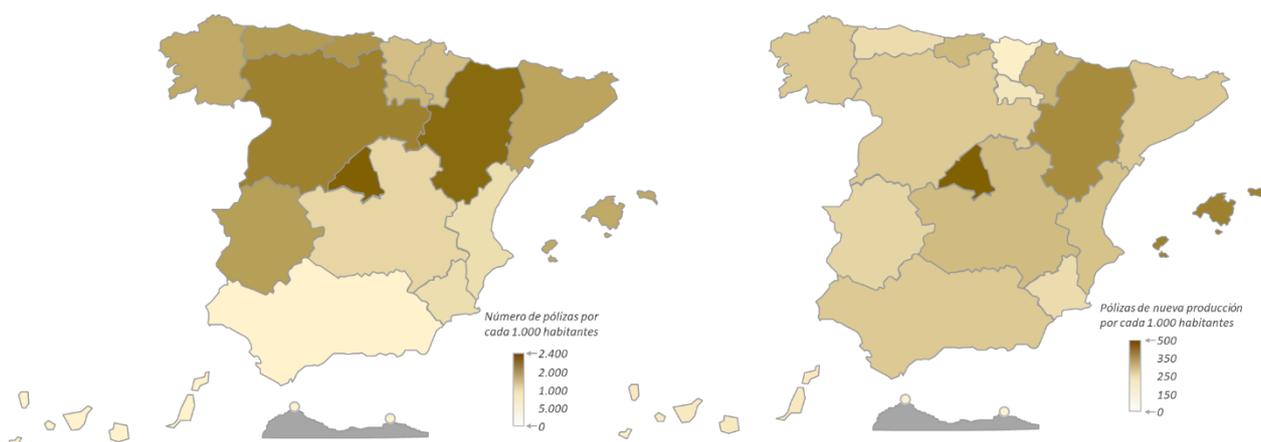
<sup>5</sup> Número de empresas para el año 2024 a partir de datos de SABI (CNAES 6621, 6622 Y 6629).

ámbito. En 2016, el 72,6% de los corredores eran sociedades, proporción que disminuyó durante la crisis del COVID-19, situándose en torno al 71,8%<sup>6</sup>.

Si se analiza la estructura empresarial del sector según su tamaño por número de empleados, la **mayoría de las empresas son microempresas** con un promedio de dos empleados. En el caso específico de las actividades de agentes y corredores de seguros, este promedio asciende a tres empleados por empresa. La elevada presencia de microempresas se explica por el hecho de que aproximadamente el 92,8 % de las actividades de mediación son desempeñadas por agentes de seguros, quienes, como se detalló en la caracterización de la forma jurídica, en su mayoría operan como personas físicas<sup>7</sup>.

Por otro lado, el sector de la mediación en seguros privados se caracteriza por su notable capilaridad geográfica, lo que permite ofrecer cobertura y servicios en prácticamente todo el territorio nacional. A continuación, la Figura 2 presenta dos mapas comparativos: el primero, a la izquierda, muestra el número total de pólizas de seguro por cada 1.000 habitantes en el año 2023; mientras que el segundo, a la derecha, representa el número de pólizas de nueva contratación.

Figura 2. Mapa de la distribución de la distribución de las pólizas en España por cada 1.000 habitantes



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ICEA

La **Comunidad de Madrid** destaca como la región con **mayor número de pólizas de seguro por cada 1.000 habitantes**, con aproximadamente 2.391 pólizas. Le siguen **Aragón**, con 2.306 pólizas, y **Castilla y León**, con 2.230. En el extremo opuesto, las regiones con menor presencia de pólizas son las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, con 1.087 pólizas por cada 1.000 habitantes, y Canarias, con 1.687 pólizas. A nivel nacional, la media de pólizas por cada 1.000 habitantes es de 2.028. En cuanto a la distribución por tipo de seguro, el 31,9% corresponde a seguros de

6 Fuente: Informe estadístico anual de mediación. (Disponible en: <https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Publicaciones/DocumentosPublicaciones/Informe%20estad%C3%ADstico%20anual%20de%20mediaci%C3%B3n%202023.pdf>)

7 Fuente: Informe estadístico anual de mediación. (Disponible en: <https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Publicaciones/DocumentosPublicaciones/Informe%20estad%C3%ADstico%20anual%20de%20mediaci%C3%B3n%202023.pdf>)

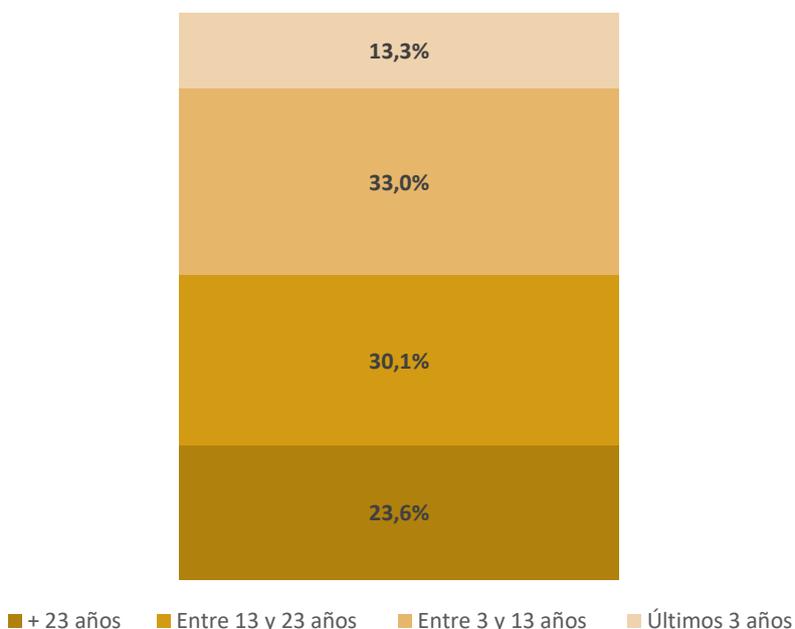
automóvil, el 23,8% a seguros multirriesgo y el 17,5% a seguros de vida. Esta distribución se mantiene en las comunidades con mayor densidad de pólizas.

Por otro lado, en el mapa de la derecha se observa que las **comunidades con mayor contratación de nuevos seguros** durante el 2023 fueron la Comunidad de Madrid, con 514 pólizas nuevas por cada 1.000 habitantes, seguida de las Islas Baleares, con 424, y Aragón, con 412. En contraste, las regiones con menor número de pólizas creadas durante el año fueron las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, con aproximadamente 195, y el País Vasco, con 304 pólizas nuevas por cada 1.000 habitantes.

A continuación, se agrupan las empresas pertenecientes al sector de los mediadores de seguros privados. Social en cuatro rangos de **antigüedad**, tomando como referencia aquellas empresas existentes durante el año 2023. En primer lugar, aquellas con más de 23 años corresponden a las creadas en el siglo pasado. Le siguen las empresas con entre 13 y 23 años de antigüedad, formadas antes de la crisis financiera de 2008 y durante sus primeros años de impacto. Luego, aquellas con entre 3 y 13 años se establecieron en el periodo de recuperación económica posterior a la crisis financiera de 2008 y hasta la llegada de la pandemia de COVID-19. Finalmente, el gráfico muestra las empresas creadas desde el inicio de la pandemia hasta el último año con datos disponibles, ilustrando así cómo ha evolucionado la creación de empresas en este sector a lo largo del tiempo.

La Figura 3 muestra que aproximadamente el **33% de las empresas del sector fueron creadas hace entre 3 y 13 años**. Les siguen aquellas con una **antigüedad de entre 14 y 23 años, que representan el 30 %**, mientras que el 23,6% corresponde a empresas establecidas hace más de 23 años, es decir, antes del año 2000. Por último, las empresas creadas tras la pandemia de la COVID-19 representan aproximadamente el 13,3% del total.

Figura 3. Antigüedad de las empresas del sector



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de SABI.

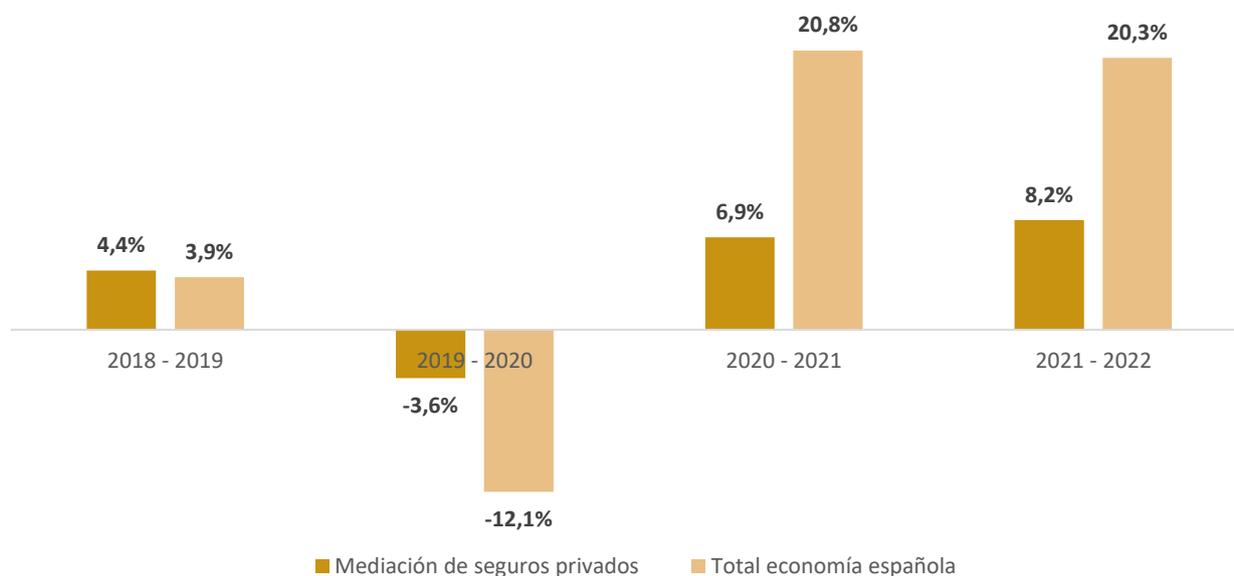
### 3.2. Caracterización económica del sector

Tras examinar la estructura empresarial del sector de la mediación en seguros privados, se procede a la caracterización económica detallada basada en diversas magnitudes, tanto para evaluar los ingresos y la rentabilidad del sector, como para analizar su contribución a la economía a través del Valor Añadido Bruto (VAB) y la productividad. Este enfoque permite alcanzar un entendimiento profundo de la configuración del sector, ofreciendo así una perspectiva integral de su relevancia dentro de la economía española.

En primer lugar, la Figura 5 muestra la **evolución de la cifra de negocios** del sector en comparación con la variación anual del total de la economía española. Aunque ambas presentan tendencias similares a lo largo del periodo analizado, se observa que el sector de la mediación en seguros privados mostró una mayor resiliencia durante la crisis derivada de la pandemia. En concreto, en ese periodo, la cifra de negocios del sector se redujo un 3,6%, mientras que la economía española en su conjunto experimentó una contracción del 12,1%. Estas diferencias también se reflejan en los años posteriores a la crisis de la Covid-19.

Entre 2020 y 2021, la facturación del sector creció un 6,9%, mientras que la economía española registró un aumento del 20,8%. En el periodo 2021-2022, la economía española continuó su recuperación con un crecimiento del 20,3%, mientras que el sector de la mediación en seguros privados aumentó su cifra de negocios en un 8,2%. En términos absolutos, la **cifra de negocios del sector alcanzó los 8.560 millones de euros en 2023**, tras un incremento del 1,3% respecto a los 8.453 millones de euros registrados en 2022, lo que representa aproximadamente un 0,33% del total de la facturación de la economía española.

Figura 4. Comparativa evolución de la cifra de negocio



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de SABI y la Estadística Estructural de Empresas

En este contexto, la Figura 6 presenta un desglose detallado de los resultados de la facturación del sector, incluyendo las principales partidas de gasto asociadas. En ella se observa un incremento generalizado tanto de los ingresos como de los gastos durante el periodo 2018-2022.

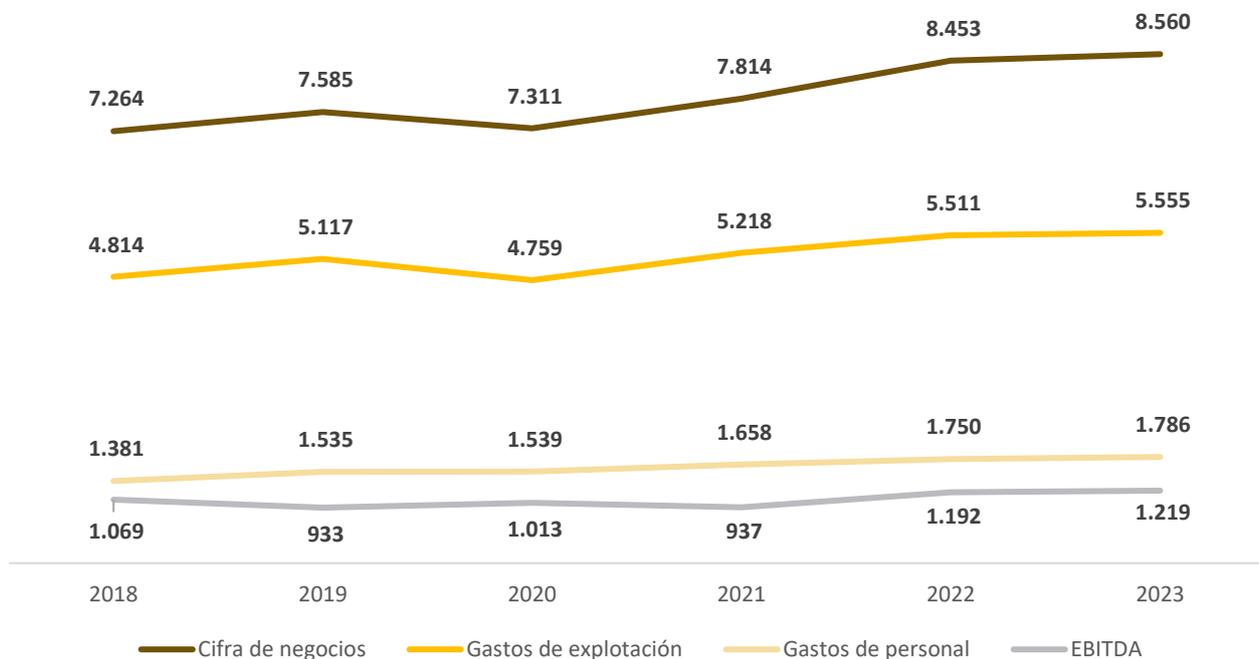
Específicamente, el sector ha incrementado su cifra de negocios en el periodo entre 2018 y 2023 cerca de un 17,8%.

Además del crecimiento de la cifra de negocios, los gastos de explotación del sector han aumentado un 15,4%. Este incremento ha resultado en una disminución de su peso relativo dentro del total de la cifra de negocios, pasando del 66,3% en 2018 al 64,9% en 2023. Como consecuencia, los **gastos de explotación** en 2023 ascienden a aproximadamente **5.555 millones de euros**.

En cuanto a los **gastos de personal**, han experimentado un aumento del 29,3% desde 2018, cuando se encontraban en torno a los 1.244 millones de euros, hasta alcanzar los **1.786 millones de euros en 2023**. Este crecimiento ha incrementado su peso dentro del total del sector, representando en 2023 un 20,9% de la cifra de ingresos, lo que implica un aumento de 1,8 puntos porcentuales respecto a 2018.

Por otro lado, el **EBITDA**, que constituye una de las mejores aproximaciones a los beneficios de un sector al reflejar su rentabilidad operativa y la capacidad de generar beneficios por parte de las empresas a partir de su actividad principal, **alcanzó en 2023 los 1.219 millones de euros**. Esto supone un crecimiento del 14,1% en comparación con los 1.069 millones de euros registrados en 2018. Sin embargo, su peso relativo respecto al total de la cifra de negocios del sector ha disminuido levemente, pasando de representar el 14,7% en 2018 al 14,2% en 2023.

Figura 5. Evolución de las principales magnitudes económicas del sector de la mediación en seguros privados (M€)



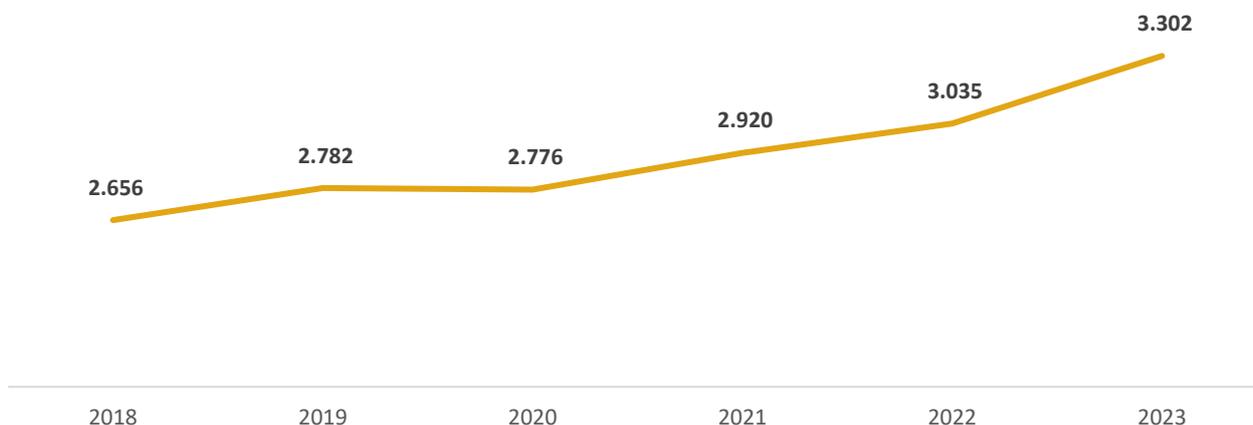
Fuente: Elaboración propia a partir de SABI

Por otro lado, el análisis del VAB permite caracterizar económicamente el sector de la mediación en seguros privados, ya que facilita la evaluación de su eficiencia en la generación de valor. La Figura 7 ilustra la evolución del VAB entre los años 2018 y 2023, proporcionando una visión

detallada sobre la creación de valor y el desempeño económico del sector. En **2023, el VAB del sector alcanzó los 3.302 millones de euros**, lo que equivale aproximadamente al 0,5% del VAB total de la economía española.

En términos de evolución, el sector ha experimentado una tendencia creciente a lo largo del periodo analizado, pasando de los 2.656 millones de euros en 2018 a los 3.302 millones de euros en 2023, lo que representa un incremento de aproximadamente el 24,3%. Durante el periodo analizado, este crecimiento solo fue interrumpido por la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19, que provocó una caída del VAB del sector en torno al 0,2%. Además, el mayor crecimiento del VAB se produjo entre 2022 y 2023, con un aumento del 8,8%, a pesar de la disminución del 1,1% en el VAB de las actividades de evaluación de riesgos y daños dentro del sector.

*Figura 6. Evolución del Valor Añadido Bruto del sector (M€)*



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de SABI

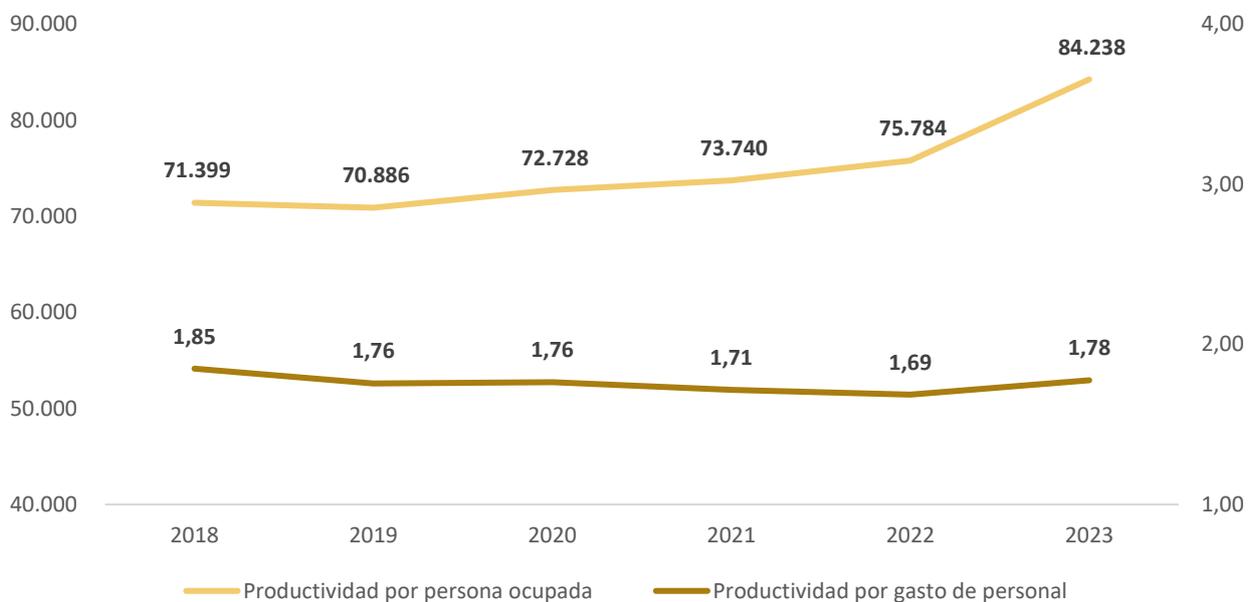
El análisis del VAB no solo permite evaluar la capacidad del sector de la mediación en seguros privados para generar valor económico, sino que también sienta la base para entender la productividad del sector. La productividad, medida a través del VAB por ocupado, proporciona una perspectiva sobre la productividad individual de cada trabajador en términos de valor generado. Adicionalmente, la productividad también se puede medir relacionando el VAB con los gastos de personal (tanto los costes salariales como otros gastos asociados al empleo), lo que relaciona el valor generado y los costes laborales incurridos.

La **productividad por persona ocupada** en el sector de la mediación en seguros privados en España alcanzó aproximadamente los **84.238 millones de euros por empleado**, cifra superior al promedio de la economía española, que se sitúa en torno a los 47.200 euros. En cuanto a la **productividad por gastos de personal**, el sector de la mediación en seguros privados generó **1,78 euros de VAB por cada euro de gasto de personal**, una cifra que también está por debajo de la productividad del conjunto de la economía española que se situó en torno a los 1,7 euros.

El análisis de la evolución del periodo entre 2018 y 2022, representado en la Figura 12, evidencia un incremento del 18% en la productividad por persona ocupada. En contraste, la productividad medida en función del gasto de personal experimentó una disminución del 3,9%.

Al examinar la variación anual, se observa que el mayor descenso en la productividad por gasto de personal se produjo durante la crisis de la Covid-19, con una caída del 5%, mientras que la productividad por persona ocupada registró un descenso más moderado del 0,7% en el mismo periodo. Esta divergencia se explica por la reducción en los niveles de producción, en un contexto donde se implementaron subsidios salariales para mitigar los efectos negativos en el empleo y la posibilidad de despidos masivos en el sector. En ambos casos las métricas registraron crecimientos en el último año analizado. En el caso de la productividad por gasto de personal, esta aumentó un 5,4% mientras que la productividad por persona ocupada incrementó hasta un 11,2% entre los años 2022 y 2023.

Figura 7. Productividad laboral del sector por persona ocupada y gasto en personal



Fuente: Elaboración propia a partir del Análisis PwC basado en datos de SABI

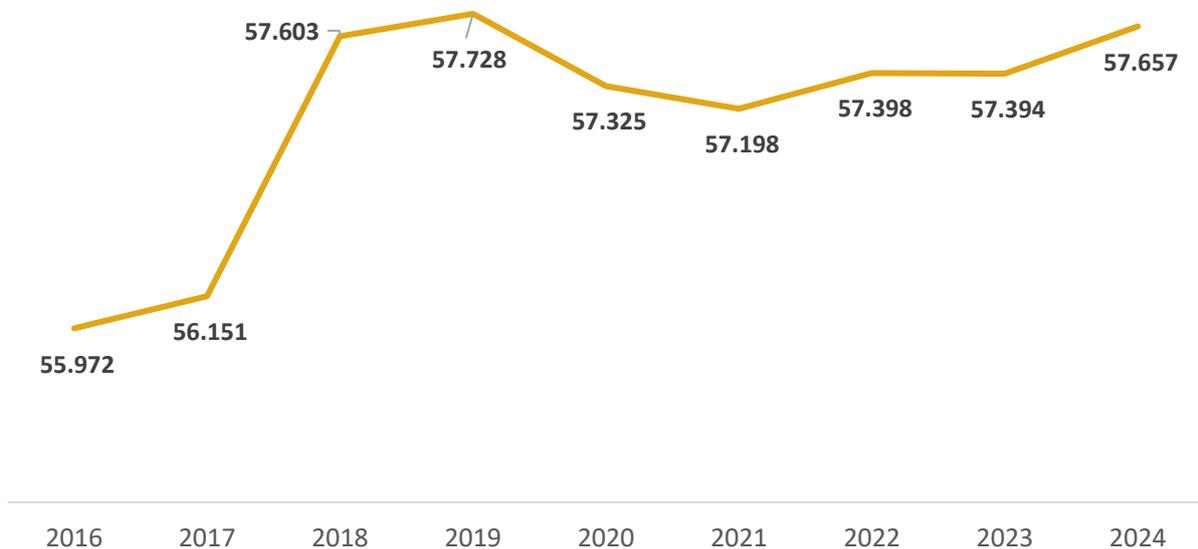
### 3.1 Caracterización del empleo del sector

En este apartado, se ofrece un análisis sobre la situación del empleo en el sector, evaluando aspectos esenciales que configuran su estructura y dinámica laboral. Se examinan indicadores clave como la afiliación laboral y el volumen de personas ocupadas y desempleadas, así como diversas variables demográficas y profesionales que permiten una comprensión detallada de la composición de la fuerza laboral del sector.

### Panorámica del mercado de trabajo en el sector

En 2024<sup>8</sup>, el sector de la mediación en seguros privados contó con **57.657 afiliados a la Seguridad Social**<sup>9</sup>, lo que representa un aumento del 3% desde 2016, constituyendo un **0,3% del conjunto de afiliados de la economía española**. Este aumento ha sido sostenido a lo largo de los años, aunque con algunas variaciones. Entre 2016 y 2017 el sector creció de manera moderada, y entre 2017 y 2018 el aumento fue más pronunciado. Entre 2018 y 2021 el número de afiliados disminuye ligeramente, probablemente debido a las condiciones económicas resultantes de la pandemia. A partir de 2020 el sector se estanca y muestra variación muy escasa. En el último año (2023-2024), la variación porcentual es del 0,46%, siendo este cambio inferior al del conjunto de la economía española en el mismo periodo (2,5%).

Figura 8. Evolución del total de personas afiliadas en el sector de la mediación en seguros privados



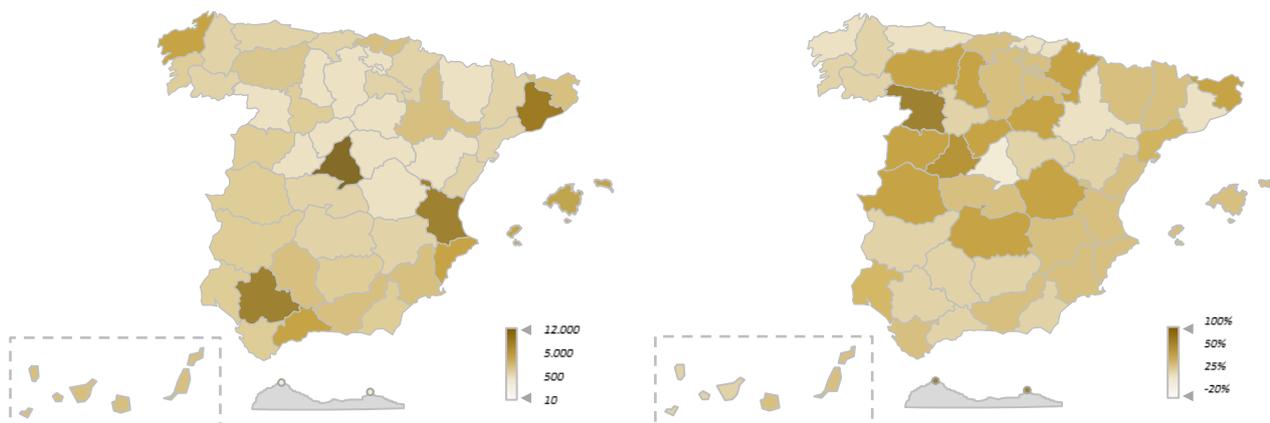
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Seguridad Social y SABI

Al analizar la distribución de los afiliados por provincia en el sector, la Figura 9 presenta dos mapas distintos. El primer mapa, a la izquierda, muestra el **número absoluto de afiliados por provincia en 2024**. Por otro lado, el mapa de la derecha representa la **variación porcentual de afiliados por provincia entre 2018 y 2024**.

<sup>8</sup> Se utilizan los datos del último año disponible en el momento de redacción del informe.

<sup>9</sup> Para realizar este cálculo se han tenido en cuenta los códigos CNAE 6621, 6622 y 6629, a los que pertenecen todas las entidades del sector según la base de datos SABI utilizada. Véase referencias.

Figura 9. Mapas de la distribución geográfica de personas afiliadas en el sector



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Seguridad Social y SABI

En este contexto, se puede observar una **distribución geográfica** de los afiliados que **no es uniforme**, con una mayor concentración en las zonas que funcionan como núcleos de actividad económica o en áreas de alta densidad poblacional. Las ciudades con **mayor número de afiliados a la Seguridad Social** en el sector de la mediación en seguros privados son, en primer lugar, **Madrid, con 11.257 afiliados**, seguida de **Barcelona, con 6.971**. El mapa también muestra que otras provincias, como Valencia, Alicante y Sevilla, presentan cifras destacadas, con más de 2.000 afiliados. En general, las provincias con mayor número de afiliados son aquellas de mayor tamaño y relevancia económica.

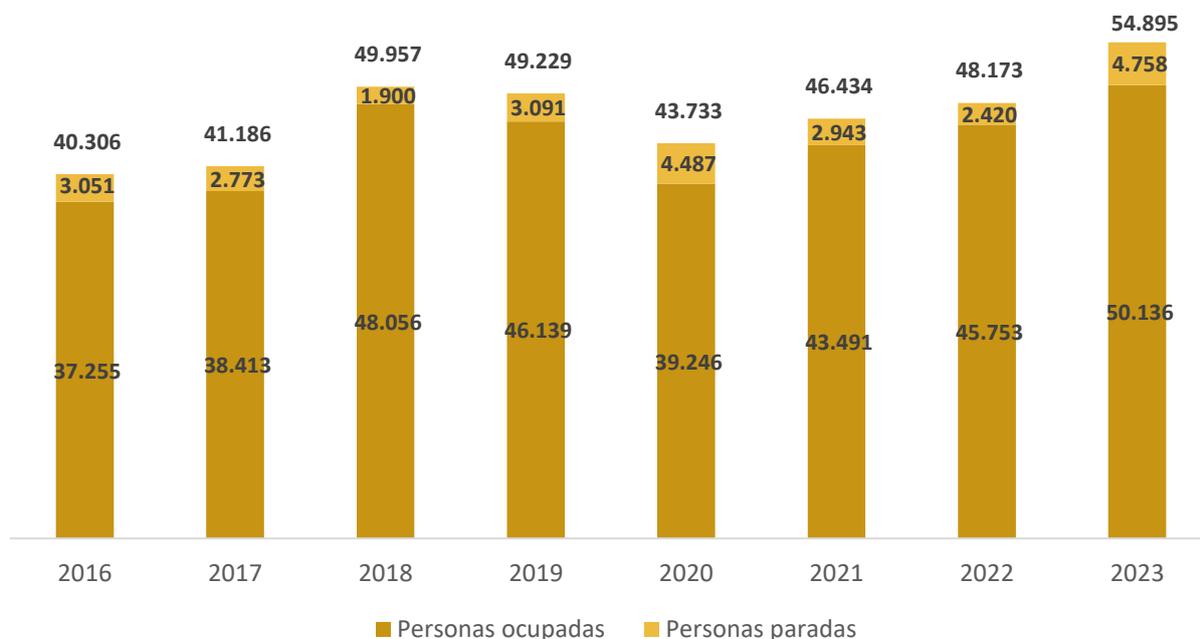
Al analizar el mapa de la derecha, que muestra la **variación en el número de afiliados entre 2018 y 2024**, se observa que, tanto las zonas del norte de España como Castilla La-Mancha y Castilla y León han experimentado las mayores variaciones. Provincias como A Coruña y Asturias lideran la disminución en el número de afiliados, con variaciones de entre el 15% y el 50%. Algunas provincias de la zona central, como Albacete, Cuenca y Guadalajara, también han experimentado variaciones negativas significativas en el número de afiliados al sector. Por otro lado, en Castilla y León la mayoría de las regiones han visto incrementos. Por ejemplo, destacan provincias como Ávila, Palencia y Zamora. En Zamora, el incremento en el número de afiliados fue del 318%.

En relación con las personas trabajadoras del sector, según se ilustra en la Figura 10, a cierre de 2023, el número total ascendió a **54.895 personas activas**, de las cuales un **91,3% (50.136 personas)** se encontraban ocupadas, mientras que el **8,7% restante (4.758 personas)** se hallaban en situación de desempleo. En el mismo periodo, el número de personas activas en el sector de los servicios alcanzó los 11 millones, con una tasa de ocupación del 87%, mientras que el conjunto de la economía española contabilizó cerca de 24 millones de personas activas, con una tasa de ocupación del 82,4%. Estos datos evidencian que el porcentaje de ocupados en el sector de la mediación en seguros privados se encuentra más de 4 puntos porcentuales por encima de la media registrada tanto en el sector de los servicios como en la economía española en su conjunto.

En cuanto a la **evolución del número de personas activas** en el sector, se ha observado un aumento del 36% entre 2016 y 2023. El incremento de los ocupados en este periodo fue del 34%, mientras que el de los desempleados fue del 56%. Por este motivo, el peso relativo de los ocupados sobre el total de personas activas ha experimentado una ligera disminución con el paso del tiempo, con una variación del 92,4% en 2016 al 91,3% en 2023. Al analizar la evolución

temporal, destaca 2018, año en el que el porcentaje de ocupados sobre el total de activos alcanzó su valor más alto, mientras que 2023 marcó el año con el menor peso relativo de ocupados, con un 91,3%, lo que implica que un 8,7% de las personas activas en el sector se encontraban desempleadas.

Figura 10. Evolución del total de personas activas en el sector de la mediación en seguros privados



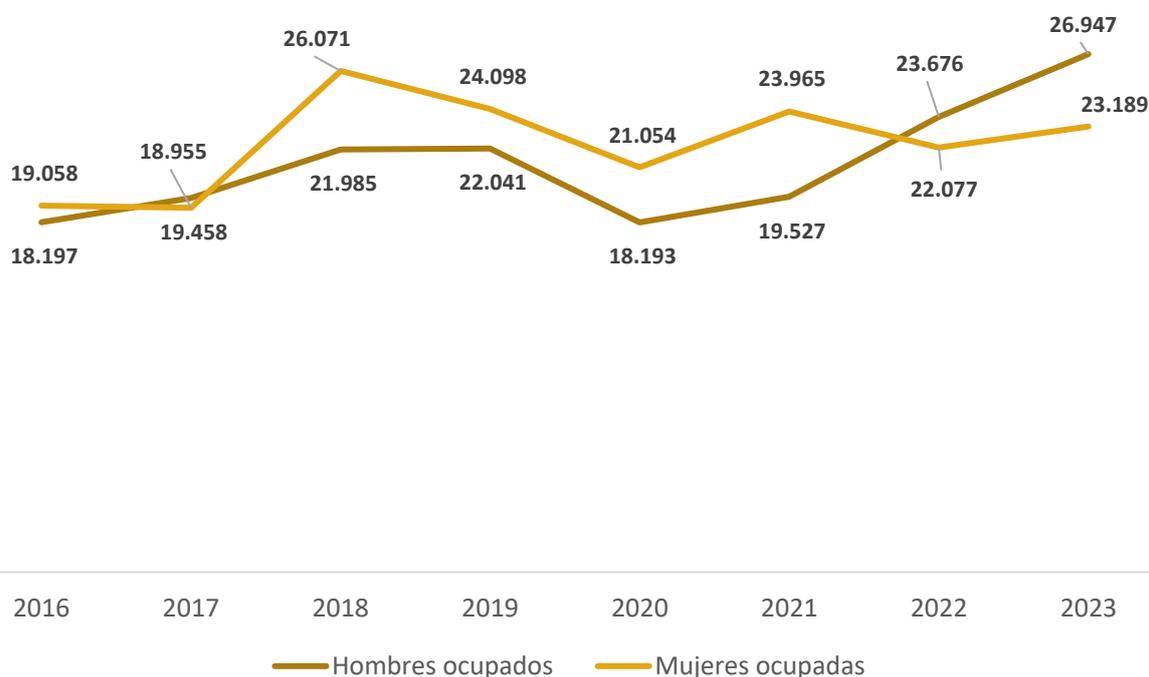
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

### Perfil de las personas ocupadas en el sector

A continuación, se realiza una caracterización detallada de los ocupados del sector, desglosando y analizando los datos según las distintas variables o características que permiten comprender mejor el perfil, la estructura y la composición de la fuerza laboral del sector.

En cuanto a la **distribución de los ocupados por género**, como se observa en la Figura 11, en 2023, los hombres ocupados en el sector ascendieron a 26.947, lo que representa el 53,7% del total de ocupados del sector. Por su parte, las **mujeres** ocupadas en el sector también ascendieron, aunque en menor medida que los hombres, y en 2023 constituyeron el 46,3% de los ocupados. Al analizar la evolución temporal, se observa que aproximadamente entre 2017 y 2021 el número de mujeres ocupadas superaba al de hombres, y a partir de 2021 la cifra de hombres ocupados comienza a crecer en mayor medida que la cifra de mujeres. En general, el sector de mediación en seguros no muestra una disparidad de género significativa.

Figura 11. Evolución del empleo en el sector por género

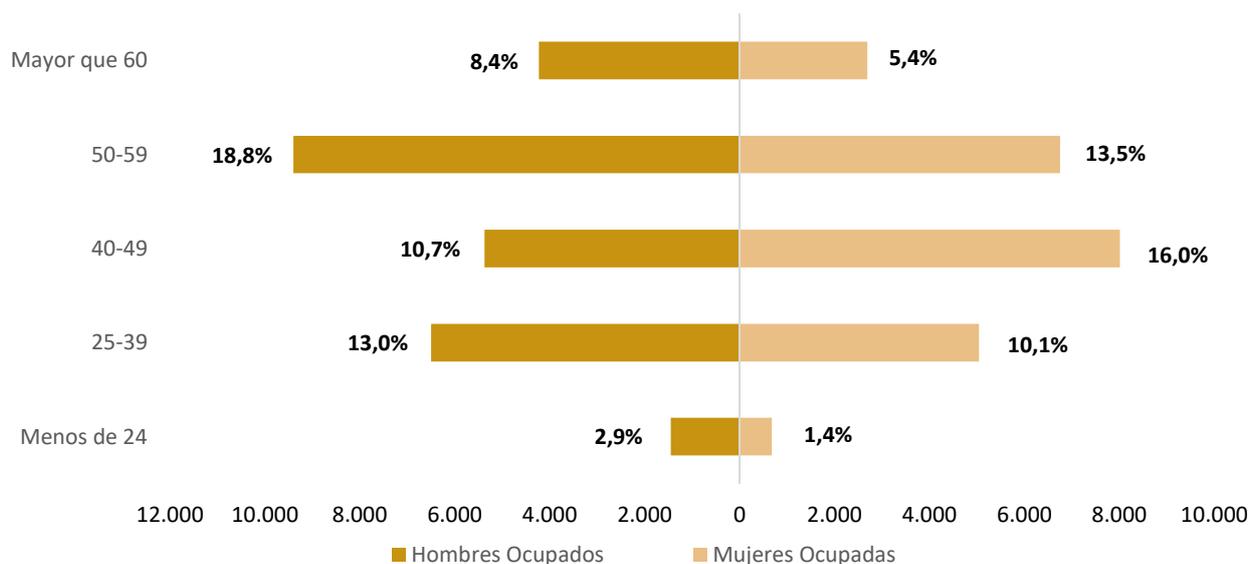


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

Al analizar la distribución de los **ocupados del sector según grupo de edad**, se observa que, a cierre de 2023, la mayoría de los ocupados (**32,3%**) se encuentra en el rango de edad de **50 a 59 años**. De este 32,2%, el 18,8% corresponde a hombres ocupados, mientras que el 13,5% restante lo conforman mujeres. Les siguen los trabajadores de entre **40 y 49 años**, que representan el 26,7% de los ocupados, seguidos por el grupo de entre **25 y 39 años**, con un 23,1%. En cuanto a los extremos de la pirámide, los ocupados mayores de 60 años representan el 13,8% del sector, y los menores de 24 años representan tan sólo un 4,3%.

Al desglosar los datos por género, en la Figura 12 se observa que los tramos de edad en los que se presenta mayor paridad entre hombres y mujeres se encuentran en los extremos, tanto en los menores de 24 años como en los mayores de 60. En el resto de los grupos de edad predominan los hombres, a excepción de los ocupados entre 40 y 49 años. En este tramo, las mujeres representan el 16%, frente al 10,7% de los hombres.

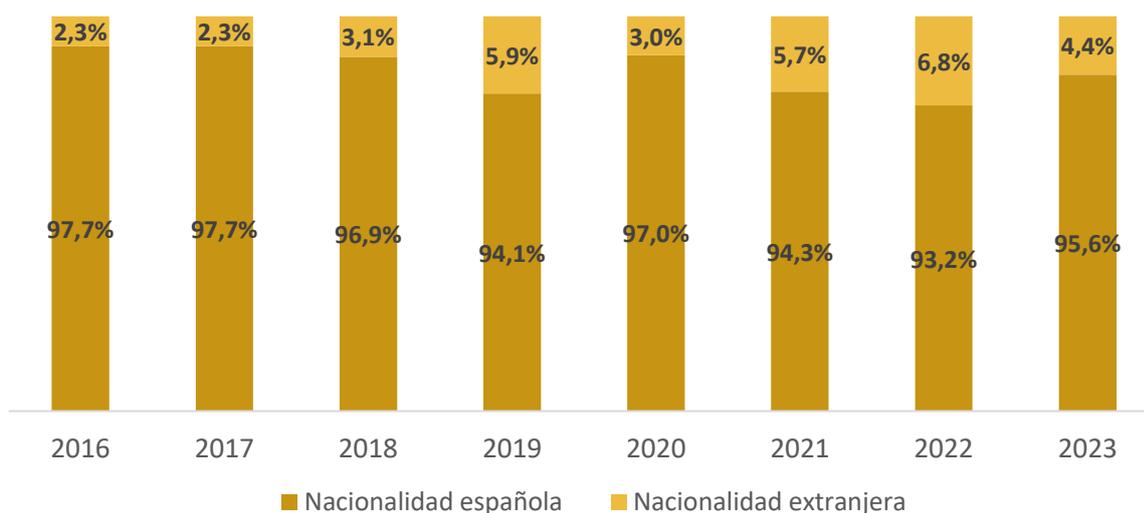
Figura 12. Número de personas ocupadas por género y edad<sup>10</sup>



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

En cuanto a la **nacionalidad** de los trabajadores del sector, la Figura 13 muestra que en 2023 la mayoría de los empleados eran de **nacionalidad española (95,6%)**. Sin embargo, en los últimos años se ha observado un ligero **aumento en el número de trabajadores extranjeros**. Estos pasaron de representar un 2,3% en 2016 a un 4,4% en 2023, lo que equivale a aproximadamente 1.377 ocupados de nacionalidad extranjera. El año con mayor representación de trabajadores extranjeros fue 2022, cuando alcanzaron el 6,8% total de empleados en el sector, frente al 93,2% de trabajadores españoles.

Figura 13. Porcentaje de personas ocupadas de nacionalidad española y extranjera



Fuente: Elaboración propia a partir de la EPA y SABI

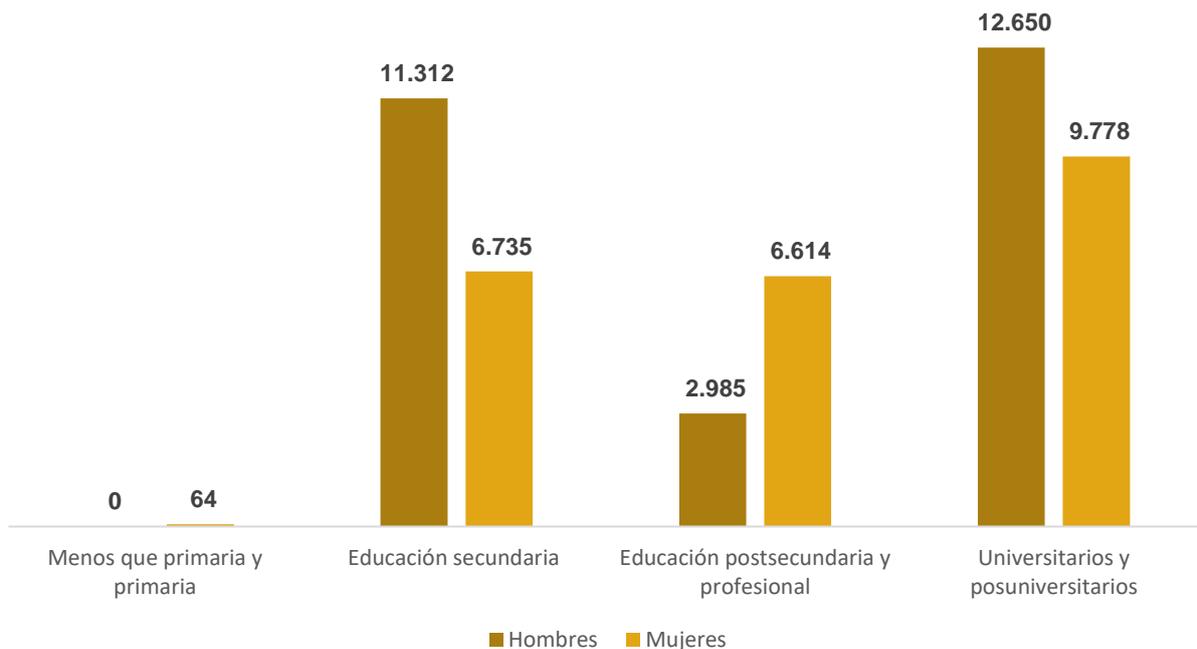
<sup>10</sup> Los porcentajes reflejan la proporción del número de ocupados en cada grupo de edad y género respecto al total de ocupados del sector. El eje X representa el número absoluto de ocupados del sector que cumplen con dichas características.

Una característica fundamental para entender el empleo en el sector de la mediación en seguros privados es la **distribución de los trabajadores según su nivel formativo**. La Figura 14 presenta un análisis detallado que desglosa el número de empleados por género y nivel educativo, proporcionando una visión precisa de esta segmentación.

En esta se observa que la mayoría de los ocupados del sector, el 44,7%, cuenta con **formación universitaria**. A continuación, se encuentran aquellos con **educación secundaria**, que representa el 36% de los trabajadores, seguidos por aquellos con **formación profesional**, que constituyen el 19,1% del sector. Los trabajadores que sólo cuentan con educación primaria o menos son una parte muy pequeña y poco significativa del sector, del 0,2%.

En lo que respecta a la distribución por género, se observa que los hombres constituyen una parte importante de los ocupados que constan con educación secundaria o formación universitaria, del 62,7% y del 56,4%, respectivamente. En cambio, entre los ocupados que constan con formación profesional, las mujeres predominan con el 68,9%. En el grupo con un nivel de formación menor o igual a la educación primaria, las mujeres representan el 100%.

Figura 14. Número de personas ocupadas por nivel de formación y género (2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

Por otro lado, la Figura 15 muestra la distribución de los trabajadores en el sector por **grupo ocupacional y género**. De acuerdo con los datos, el 88,5% de los trabajadores se agrupan dentro de los **supervisores técnicos y administrativos**. Dentro de este grupo, los hombres representan el 51,7% del total, frente al 48,3% de las mujeres. El segundo grupo ocupacional con mayor proporción de trabajadores es el de **altos directivos y especialistas**, que representan el 10,4% del total del sector, en el cual también predominan los hombres con un 75,7%.

Los **profesionales de servicio y supervisores**, por su parte, representan una parte muy pequeña del sector, tan sólo el 0,2% del total. Además, dentro de este grupo, las mujeres representan el 100%. Finalmente, el grupo de **operarios y personal de apoyo**, que representa el 1% del sector, cuenta con una mayor proporción de empleo masculino, aunque también predominan las mujeres. En el sector, los grupos de menor cualificación y responsabilidad están compuestos en su mayoría por mujeres.

Figura 15. Número de personas ocupadas por grupo ocupacional y género



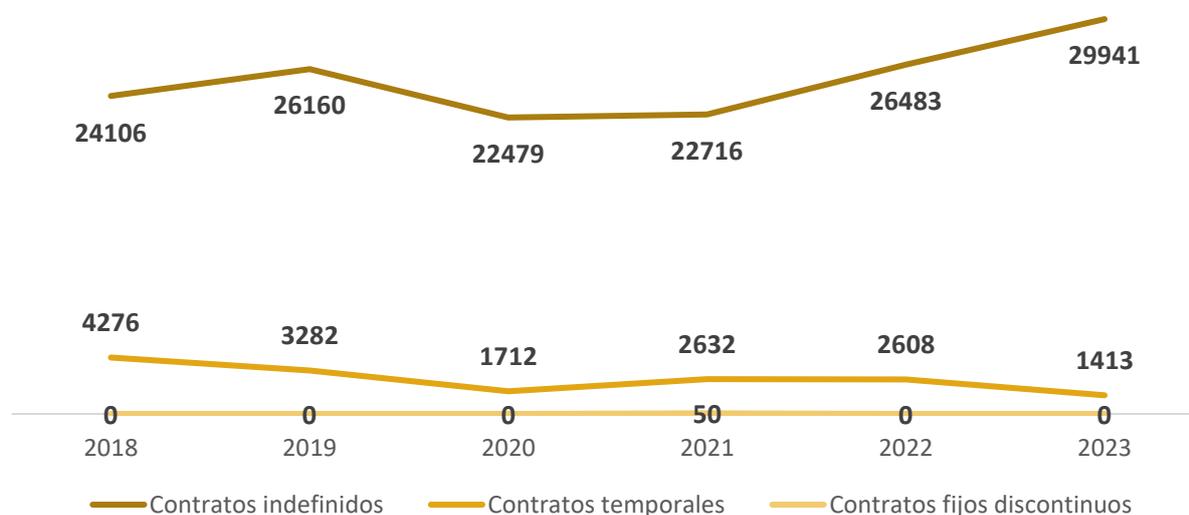
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

### Calidad y estabilidad del empleo en el sector

Para evaluar la calidad y estabilidad del empleo en el sector, se analiza, en primer lugar, la **distribución de los trabajadores según el tipo de contrato**. En este sentido, la modalidad de **contratación predominante es la indefinida**, que en 2023 representó aproximadamente el 95,5% del total, lo que equivale a unos 29.941 trabajadores. En contraste, los contratos temporales alcanzaron un 4,5% con 1.413 personas. En ningún periodo, excepto 2021, se registraron contratos fijos discontinuos.

Al examinar la evolución entre 2016 y 2023 (Figura 16), se observa un aumento en los contratos indefinidos, que incrementaron un 24%. Entre 2019 y 2020 esta tendencia creciente se ve interrumpida por una ligera disminución del 14%, probablemente como consecuencia de la pandemia. A partir de 2020 los contratos indefinidos continúan creciendo, con un incremento entre 2021 y 2021 relativamente pronunciado. Los contratos temporales, por otro lado, experimentan una disminución significativa, de un 67% entre 2016 y 2023. Los contratos fijos discontinuos sólo se registran en el 2021, con 50 ocupados.

Figura 16. Evolución del número de personas ocupadas por tipo de contrato



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

En cuanto al tipo de jornada (Tabla 3), en el sector de la mediación en seguros privados predominan los contratos a **jornada completa**, representando alrededor del 87% del total. En el caso de los hombres, los contratos a jornada completa tienen una participación aún mayor, del 92,1%. Por otro lado, el 82% de las mujeres tiene contrato a tiempo completo, y el 18% a tiempo parcial. Esta dinámica se mantiene a lo largo de los años.

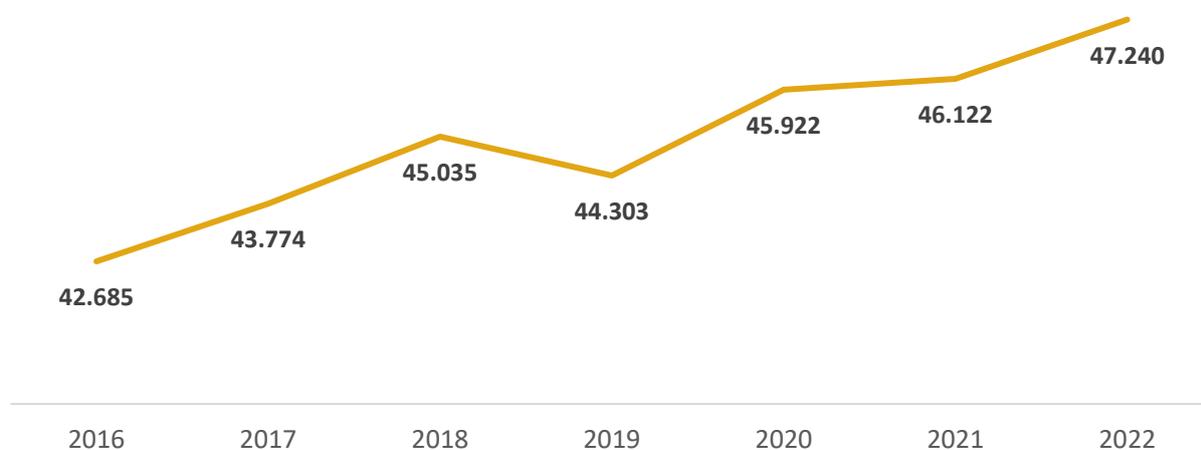
Tabla 3. Tipo de jornada por género

Tipo de jornada	Hombres ocupados		Mujeres ocupadas	
	Completa	Parcial	Completa	Parcial
662: Actividades auxiliares a seguros	92,1%	7,9%	82,0%	18,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la EPA y SABI

Finalmente, analiza la evolución del **salario medio bruto anual en el sector financiero y de seguros**. En 2022, este alcanzó aproximadamente los 47.239 euros, situándose por encima de la media de la economía española. Como se muestra en la Figura 17, el salario experimentó un incremento cercano al 10,7% respecto a 2016, cuando era de aproximadamente 42.685 euros. Además, se observa que dicho crecimiento ha sido sostenido, aunque con ligeras fluctuaciones, destacando un descenso en 2019 y un máximo en 2022.

Figura 17. Evolución del salario bruto medio anual por persona trabajadora en el sector de las actividades financieras y de seguros



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE y SABI

### Relación de las ocupaciones del sector

Uno de los objetivos centrales del estudio es analizar la evolución y las tendencias que impactarán en las ocupaciones en el sector de la mediación en seguros privados. En esta sección se presenta una tabla descriptiva con las principales ocupaciones del sector, identificando aquellas más afines y con mayor número de empleados dentro del ámbito sectorial.

En la Tabla 4 se presentan todas las ocupaciones vinculadas a la mediación en seguros privados, clasificadas de acuerdo con la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) a 4 dígitos. Además, se incluye una columna que indica si las ocupaciones son específicas del sector de la mediación en seguros privados, o por el contrario son transversales al sector.

El sector de la mediación en seguros privados abarca una amplia diversidad de perfiles profesionales, que van desde ocupaciones de alta cualificación (identificadas por el primer dígito 1 y 2), hasta aquellas de cualificación media (primer dígito 3, 4, 5 y 6), y baja (primer dígito 7, 8 y 9). Esta clasificación refleja la complejidad del sector y su necesidad de contar con una combinación equilibrada de habilidades y competencias para su adecuado funcionamiento.

Tabla 4. Relación de ocupaciones del sector de la mediación en seguros privados

Sector (CPS): Mediación en seguros privados		
CNO 4 dígitos	Ocupación	Sectorial o transversal
1120	Directores generales y presidentes ejecutivos	Trasversal
1211	Directores financieros	Trasversal
1212	Directores de recursos humanos	Trasversal
1219	Directores de políticas y planificación y de otros departamentos administrativos n.c.o.e.	Trasversal
1221	Directores comerciales y de ventas	Trasversal
1223	Directores de investigación y desarrollo	Trasversal
1327	Directores de sucursales de bancos, de servicios financieros y de seguros	Trasversal
2415	Matemáticos y actuarios	Trasversal

## Sector (CPS): Mediación en seguros privados

CNO 4 dígitos	Ocupación	Sectorial o transversal
2511	Abogados	Trasversal
2599	Profesionales del derecho no clasificados bajo otros epígrafes	Trasversal
2611	Especialistas en contabilidad	Trasversal
2612	Asesores financieros y en inversiones	Trasversal
2621	Analistas de gestión y organización	Trasversal
2622	Especialistas en administración de política de empresas	Trasversal
2624	Especialistas en políticas y servicios de personal y afines	Trasversal
2651	Profesionales de la publicidad y la comercialización	Trasversal
2810	Economistas	Trasversal
3401	Profesionales de apoyo e intermediarios de cambio, bolsa y finanzas	Trasversal
3402	Comerciales de préstamos y créditos	Trasversal
3403	Tenedores de libros	Trasversal
3405	Tasadores	Trasversal
3510	Agentes y representantes comerciales	Trasversal
3521	Mediadores y agentes de seguros	<b>Sectorial</b>
3611	Supervisores de secretaría	Trasversal
3612	Asistentes jurídico-legales	Trasversal
3613	Asistentes de dirección y administrativos	Trasversal
3711	Profesionales de apoyo de servicios jurídicos y servicios similares	Trasversal
3811	Técnicos en operaciones de sistemas informáticos	Trasversal
3812	Técnicos en asistencia al usuario de tecnologías de la información	Trasversal
3813	Técnicos en redes	Trasversal
3814	Técnicos de la Web	Trasversal
3820	Programadores informáticos	Trasversal
4111	Empleados de contabilidad	Trasversal
4112	Empleados de control de personal y nóminas	Trasversal
4113	Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios	Trasversal
4122	Empleados de oficina de servicios de apoyo a la producción	Trasversal
4223	Empleados de servicio de personal	Trasversal
4301	Grabadores de datos	Trasversal
4309	Empleados administrativos sin tareas de atención al público n.c.o.e.	Trasversal
4411	Empleados de información al usuario	Trasversal
4412	Recepcionistas (excepto de hoteles)	Trasversal
4423	Telefonistas	Trasversal
4424	Teleoperadores	Trasversal
4445	Cobradores de facturas, deudas y empleados afines	Trasversal
4500	Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes	Trasversal
5420	Operadores de telemarketing	Trasversal
5420	Operadores de telemarketing	Trasversal
5941	Vigilantes de seguridad y similares habilitados para ir armados	Trasversal
5942	Auxiliares de vigilante de seguridad y similares no habilitados para ir armados	Trasversal
7191	Mantenedores de edificios	Trasversal
7533	Instaladores y reparadores en tecnologías de la información y las comunicaciones	Trasversal
8412	Conductores asalariados de automóviles, taxis y furgonetas	Trasversal
9210	Personal de limpieza de oficinas, hoteles y otros establecimientos similares	Trasversal
9433	Repartidores, recadistas y mensajeros a pie	Trasversal

Fuente: Análisis PwC basado en Fundae, INE y convenios colectivos sectoriales.

En cuanto a las ocupaciones específicas del sector, se destacan los mediadores y agentes de seguros, mientras que el resto resultan fundamentalmente transversales al sector. Sin embargo, las ocupaciones específicas del sector por sí solas no son suficientes para llevar a cabo la actividad del sector de manera eficiente y competitiva. Es el conjunto de todas las ocupaciones, sectoriales

y transversales, lo que permite el funcionamiento del sector. Por ello, resulta esencial identificar las ocupaciones más demandadas para analizar los perfiles laborales más relevantes.

En la Figura 18 se presenta un desglose detallado de las ocupaciones con mayor peso en el sector de la mediación en seguros privados. El análisis destaca que los otros agentes comerciales constituyen las ocupaciones de mayor representación, debido a su papel central y fundamental en la venta y asesoría de productos de seguros. Asimismo, los empleados administrativos con tareas de atención al público tienen una presencia muy alta por su labor de gestión de clientes y tramitación de pólizas. Los perfiles mencionados, junto a los profesionales en apoyo en finanzas, los empleados contables y financieros, y a los empleados administrativos sin tareas de atención al público, representan aproximadamente el 84% del empleo total del sector, por lo que es relevante profundizar en estos y detallar sus funciones dentro del sector:

- **Mediadores y agentes de seguros:** Juegan un papel central en la promoción y venta de seguros, interactuando directamente con los clientes para ofrecer productos que se adapten a sus necesidades. Su labor incluye el cierre de contratos, atención postventa y resolución de dudas para asegurar la satisfacción del cliente.
- **Empleados administrativos con tareas de atención al público:** Se encargan de gestionar la atención al cliente en oficinas o centros de mediación, realizando tareas como la tramitación de pólizas, la gestión de reclamaciones y la actualización de información de clientes, garantizando un servicio eficiente y profesional.
- **Profesionales de apoyo en finanzas:** Brindan soporte técnico en el análisis de datos, evaluación de riesgos y elaboración de informes financieros, lo que facilita la toma de decisiones en la contratación y gestión de seguros.
- **Empleados contables y financieros:** Llevan a cabo tareas contables y financieras esenciales, como la contabilización de transacciones, el seguimiento de pagos y la gestión de documentos financieros relacionados con los seguros.
- **Empleados administrativos sin tareas de atención al público:** Realizan labores administrativas internas, como la gestión de documentos, apoyo logístico y coordinación de procesos para el buen funcionamiento de la empresa, sin interactuar directamente con los clientes.

A pesar de que las ocupaciones de mayor peso constituyen la columna vertebral del sector, también es relevante considerar el impacto de otras funciones esenciales para la actividad productiva. Un ejemplo son los diferentes directores de las empresas del sector, quienes representan menos del 2% del empleo total, pero cuya labor es crítica para la planificación, organización y gestión de las entidades de mediación en seguros privados.

Figura 18. Principales ocupaciones del sector de la mediación en seguros privados según peso en ocupados y transversalidad al sector



Fuente: Análisis PwC basado en Fundae e INE.

Notas: Se muestran las 20 ocupaciones con mayor número de ocupados en el sector de la mediación en seguros privados siguiendo la CNO a 3 dígitos. Se muestra el peso de la ocupación sobre el total de ocupados del sector.

## 4 Análisis de tendencias y evoluciones del sector

El análisis de tendencias y evoluciones socioeconómicas y tecnológicas del sector de la mediación en seguros privados es esencial para comprender los factores que impactan en su competitividad y transformación. Así pues, la estructura analítica de este apartado está ordenada de forma secuencial:

- En primer lugar, se identifican las principales dinámicas económicas, sociales, político/normativas y tecnológicas que influyen en el sector, analizando sus posibles implicaciones. Así, este subapartado está estructurado en dos líneas de análisis. Por un lado, se identifican factores y tendencias globales que, si bien no corresponden a tendencias y factores específicos del sector, tienen el potencial de afectar su desarrollo y competitividad futura. Por otro lado, se analizan factores y tendencias socioeconómicas y normativas propias y específicas del sector, y que pueden actuar como palancas de transformación productiva y laboral.
- En segundo lugar, se aborda el impacto que tendrán las tendencias y factores de cambio identificados en las principales ocupaciones del sector, analizando las principales repercusiones en términos de adaptación y evolución laboral.
- En tercer lugar, se ofrece una perspectiva sobre la evolución futura del sector, enfocándose en los procesos productivos y su repercusión en el empleo en los próximos años.

### 4.1 Factores del cambio y tendencias que afectan la competitividad del sector

En la actualidad, el sector de la mediación en seguros privados está experimentando una serie de cambios y transformaciones profundas, impulsadas por una combinación de factores económicos y sociales. Las implicaciones de estos cambios son amplias y variadas, y pueden suponer importantes oportunidades que aprovechar -o riesgos que mitigar- para promover la competitividad del sector.

En este sentido, la Figura 19 presenta dos tipos de tendencias que impactan de manera significativa en el ámbito del sector de la mediación en seguros privados: **megatendencias globales** y **tendencias sectoriales**.

Las megatendencias globales<sup>11</sup> representan disrupciones a nivel tecnológico, social y ambiental que están transformando profundamente nuestro entorno y marcando el rumbo del futuro a largo plazo, con impactos significativos y difíciles de evitar en todos los sectores de la economía, incluido el sector de la mediación en seguros privados. Estas disrupciones incluyen factores como la digitalización y la tecnología, que actúan como motores de innovación y eficiencia; la sostenibilidad, que impulsa la transición hacia modelos productivos y de negocio más responsables y respetuosos con el medio ambiente; y los cambios sociales, que afectan tanto las dinámicas laborales y procesos productivos como los patrones de consumo.

---

<sup>11</sup> Fuente: Documento PwC Megatrends. (Disponible en <https://www.pwc.com/gx/en/issues/megatrends.html>)

Paralelamente, en el ámbito sectorial, las principales tendencias identificadas están relacionadas con la adopción de nuevos modelos de negocio para adaptarse a un entorno competitivo en constante cambio y la necesidad de responder a aspectos normativos cada vez más complejos y exigentes, elementos esenciales para garantizar la competitividad y el desarrollo en un escenario laboral en continua evolución. Así, estos factores, tanto globales como específicos del sector, configuran un panorama dinámico que exige una visión estratégica y una capacidad de adaptación constante.

Figura 19. Principales tendencias que impactan el sector



Fuente: Análisis PwC basado en diferentes documentos sectoriales

#### 4.1.1 Megatendencias globales y su impacto en el sector

##### Disrupción tecnológica y digital

El sector de la mediación en seguros privados está atravesando una transformación digital significativa, impulsada por la integración de nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia operativa, la personalización de la venta y la experiencia del cliente. La irrupción de la inteligencia artificial, la interacción digital y automatizada con el cliente, así como el marketing y venta digital, están redefiniendo las funciones tradicionales de la **intermediación** y el **asesoramiento** de seguros<sup>12</sup>.

Por una parte, el **marketing y la venta digital** tiene un impacto relevante en el sector de la mediación en seguros privados, optimizando la captación y fidelización de clientes mediante estrategias basadas en datos y personalización. La digitalización ha permitido al sector de seguros utilizar **campañas en redes sociales** y **publicidad programática** para atraer usuarios de manera

<sup>12</sup> Fuente: Mediadores Consejo General. (Disponible en: <https://www.cibercecas.com/wp-content/uploads/2024/06/Estado-de-la-digitalizacion-de-la-Mediacion-de-seguros.pdf>)

más eficaz<sup>13</sup>; aumentando la efectividad de los agentes y mediadores de seguros para captar y retener nuevos clientes mediante una **acción comercial digitalizada**.

En este contexto, el tejido empresarial del sector está consolidando el papel de las **plataformas digitales**<sup>14</sup> como eje central en la interacción con los clientes. La implementación de soluciones avanzadas en **omnicanalidad** y automatización de la atención al cliente redefine la accesibilidad y eficiencia de los servicios de mediación e intermediación en seguros. Así, las plataformas digitales y la omnicanalidad han tenido un impacto significativo en la experiencia del usuario, permitiendo la interacción fluida entre múltiples canales. Específicamente, los clientes pueden gestionar pólizas, presentar reclamaciones y recibir asistencia a través de aplicaciones móviles, portales *web*, centros de llamadas y oficinas físicas, sin interrupciones ni pérdida de información. En paralelo, la integración de **chatbots** y asistentes virtuales<sup>15</sup> impulsados por **inteligencia artificial (IA)** tiene el potencial de automatizar gran parte de la interacción con el usuario, procesando solicitudes en tiempo real y ofreciendo respuestas a dudas administrativas o acerca de los productos ofrecidos. En este sentido, la IA también tiene el potencial de realizar **análisis predictivos** sobre tendencias del mercado y optimizar la **gestión de datos** para ofrecer productos personalizados, agilizando la toma de decisiones y mejorando la eficiencia operativa de los mediadores<sup>16</sup>.

Así pues, esta digitalización de la relación con el cliente puede incidir directamente en la intermediación y mediación en seguros, **sustituyendo progresivamente la presencialidad por las interacciones virtuales o completamente digitalizadas sin necesidad de interacción humana**<sup>17</sup>. A título ilustrativo, la Figura 20 muestra el porcentaje de consumidores europeos que adquirieron seguros online en los últimos dos años (Encuesta Eurobarometer, EIOPA 2024<sup>18</sup>).

En particular, se observa una tendencia clara que puede marcar el futuro de la presencialidad de actividades de intermediación y asesoramiento de seguros: los jóvenes de entre 25 y 39 años tienen la mayor adopción de compra digital de seguros (78%) entre los distintos grupos de edad comparados, seguidos por el grupo de 40 a 54 años (72%); mientras que el grupo de 55 años o más presenta una adopción significativamente menor (58%). Desde la perspectiva de la preferencia por interacciones digitales, estos datos podrían reforzar la idea de que las generaciones más jóvenes priorizan la comodidad, rapidez y accesibilidad que ofrecen las plataformas digitales sobre la mediación tradicional y la venta presencial. Este comportamiento puede estar relacionado con su familiaridad con la tecnología, su preferencia por procesos ágiles y la menor necesidad de interacción humana en la toma de decisiones de compra.

---

<sup>13</sup> Fuente: Actualidad Aseguradora. (Disponible en: <https://actualidadaseguradora.inese.es/revista/articulo/p-nuevas-posibilidades-para-la-strong-mediaci-oacute-n-de-seguros-strong-p?id=2337>)

<sup>14</sup> Fuente: Unespa. (Disponible en: [https://www.unespa.es/main-files/uploads/2023/03/Informe-Digitalizacion-Industria-Aseguradora\\_feb\\_2023-DEF\\_V5.pdf](https://www.unespa.es/main-files/uploads/2023/03/Informe-Digitalizacion-Industria-Aseguradora_feb_2023-DEF_V5.pdf))

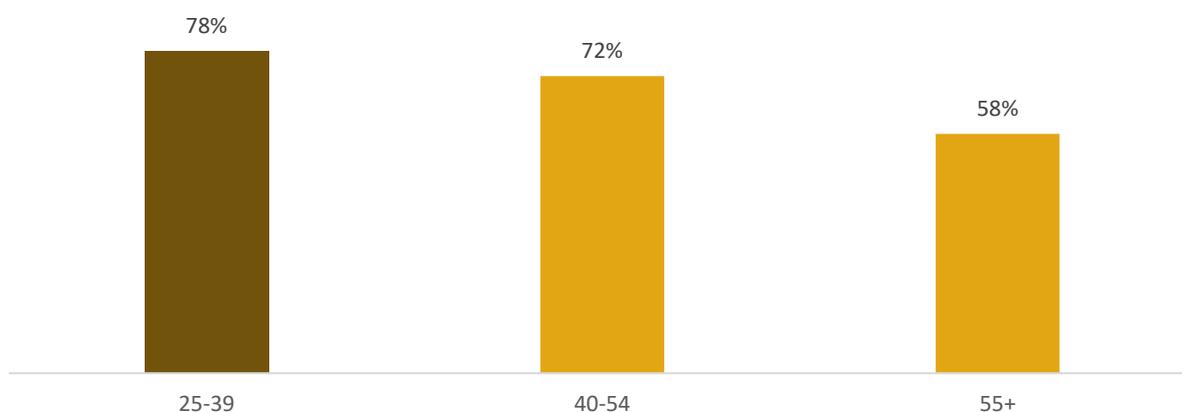
<sup>15</sup> Fuente: AEMES. (Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/blog/865-asistentes-virtuales-y-el-futuro-del-seguro.html>)

<sup>16</sup> Fuente: AEMES. (Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/1063-20-ideas-concretas-para-que-la-inteligencia-artificial-te-ayude-en-el-trabajo-diario.html>)

<sup>17</sup> Fuente: The Digital Insurer. (Disponible en: <https://www.the-digital-insurer.com/es/la-intermediacion-de-seguros-en-la-era-digital-ya-llego-la-disrupcion/>)

<sup>18</sup> Fuente: EIOPA. (Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/document/download/4f3b2964-455d-497e-b69f-b5c5939d7aee\\_en?filename=Eurobarometer%20CTR%202024%20-%20Report.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/document/download/4f3b2964-455d-497e-b69f-b5c5939d7aee_en?filename=Eurobarometer%20CTR%202024%20-%20Report.pdf))

Figura 20. Consumidores europeos que adquirieron un seguro online en los últimos dos años. Por grupo de edad.



Fuente: Análisis PwC basado EIOPA.

No obstante, en este entorno digitalizado también conviene resaltar que la expansión de las plataformas digitales y el *cloud computing*<sup>19</sup> (uso digital de la nube) han aumentado la exposición a riesgos cibernéticos, convirtiendo la **ciberseguridad** en una prioridad estratégica para el sector. La gestión de pólizas, la captación de clientes y el análisis de datos a través de entornos digitales exigen una protección robusta de la información. La **seguridad de los datos personales y financieros** de los asegurados requiere la implementación de **sistemas de cifrado avanzado, autenticación multifactor y monitoreo continuo de accesos**, garantizando así la integridad y confidencialidad de la información en un entorno donde la confianza es un factor clave para la relación con los clientes<sup>20</sup>.

Así pues, ante este escenario, se hace imprescindible reforzar las **necesidades formativas** dentro del sector para poder afrontar la transición tecnológica de la manera más eficiente posible, tanto en **competencias digitales** como en la gestión del **tecnoestrés**<sup>21</sup> derivado de la implementación y uso intensivo de nuevas tecnologías de interacción con el cliente.

En este sentido, el proceso de digitalización en el sector de la mediación en seguros está redefiniendo las funciones tradicionales de los mediadores y agentes, impulsando la automatización de tareas operativas y la interacción con los clientes a través de canales digitales. La creciente adopción de plataformas online, la omnicanalidad y el uso de inteligencia artificial han permitido optimizar la captación, fidelización y atención al asegurado, reduciendo la necesidad de interacciones presenciales en ciertos procesos, como la contratación y gestión de pólizas. En consecuencia, esto requiere un **reenfoque de habilidades**, fortaleciendo competencias en **gestión digital, análisis de datos, automatización y ciberseguridad**, sin perder

<sup>19</sup> Fuente: Unespa. (Disponible en: [https://www.unespa.es/main-files/uploads/2023/03/Informe-Digitalizacion-Industria-Aseguradora\\_feb\\_2023-DEF\\_V5.pdf](https://www.unespa.es/main-files/uploads/2023/03/Informe-Digitalizacion-Industria-Aseguradora_feb_2023-DEF_V5.pdf))

<sup>20</sup> Fuente: AII. (Disponible en: <https://a2ii.org/es/node/1541>, riesgo cibernético en el sector seguros)

<sup>21</sup> Fuente: Comisiones Obreras. (Disponible en: [https://castillalamancha.ccoo.es/noticia:607885--Excesos\\_de\\_jornada\\_y\\_tecnoestres\\_algunos\\_de\\_los\\_riesgos\\_laborales\\_del\\_teletrabajo\\_en\\_Castilla\\_La\\_Mancha&opc\\_id=33e792dcc56a9cc8be901d686b5148f2](https://castillalamancha.ccoo.es/noticia:607885--Excesos_de_jornada_y_tecnoestres_algunos_de_los_riesgos_laborales_del_teletrabajo_en_Castilla_La_Mancha&opc_id=33e792dcc56a9cc8be901d686b5148f2))

el valor del **asesoramiento personalizado** en procesos clave como la contratación y la gestión de siniestros.

## Sostenibilidad medioambiental

El sector de la mediación en seguros privados está experimentando un efecto relevante en su operativa y necesidades formativas derivado de la integración de **criterios de sostenibilidad medioambiental** en la oferta aseguradora. Esta transformación afecta directamente la labor de **intermediación, mediación y asesoramiento**, exigiendo a los profesionales del sector una mayor especialización en **evaluación del riesgo climático** y un conocimiento más profundo sobre **productos aseguradores sostenibles**.

El aumento de fenómenos meteorológicos extremos ha generado un impacto significativo en el conjunto del sector asegurador, tanto en términos de **frecuencia** (siniestralidad no sistemática) como de **severidad** de los siniestros<sup>22</sup>. A título ilustrativo, la siniestralidad derivada de eventos recientes como la DANA en el litoral mediterráneo (2024), o la tormenta Filomena en el año 2021, son algunos ejemplos de los efectos del cambio climático y sus consecuencias<sup>23</sup>. Así, estos eventos han evidenciado una necesidad de actualizar el **asesoramiento especializado** en lo referente a la mitigación de riesgos climáticos, incidiendo en la identificación temprana de riesgos y una adaptación más eficiente de las coberturas. En este sentido, en los próximos años, los mediadores y asesores de seguros jugarán un papel fundamental en el apoyo a empresas y particulares a identificar **riesgos medioambientales y estrategias de mitigación**, asegurando que las pólizas contratadas sean adecuadas para protegerse frente a fenómenos meteorológicos extremos y otros impactos del cambio climático.

En este sentido, los pagos por siniestralidad meteorológica en el seguro multirriesgo español oscilan aproximadamente entre los 650 y los 1.000 millones de euros anuales<sup>24</sup>. Concretamente, en el año 2023, el importe de los pagos por siniestros meteorológicos en el seguro español ascendió a unos 847 millones de euros; de los cuales el 36,5% aproximadamente correspondieron a pagos por multirriesgo del hogar<sup>25</sup> (Figura 21). A este respecto, es importante mencionar que, en los próximos años, la **gestión y asesoramiento del riesgo** por siniestralidad meteorológica debe ir acompañada de una **democratización de la cobertura de seguros climática**, ya que los fenómenos meteorológicos extremos podrían no afectar a todas las poblaciones por igual, incidiendo con mayor intensidad en las comunidades más precarizadas y empobrecidas<sup>26</sup>.

Asimismo, este aumento de los fenómenos meteorológicos extremos también plantea nuevos desafíos para la **seguridad y salud laboral**<sup>27</sup>. Por tanto, las actividades de asesoramiento e intermediación en seguros podrían desempeñar un papel relevante en los próximos años,

<sup>22</sup> Fuente: Unespa. (Disponible en: <https://www.unespa.es/notasdeprensa/seguro-paga-847-millones-siniestros-climaticos-2023/>)

<sup>23</sup> Fuente: IPCC. (Disponible en: <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/chapter/chapter-11/>)

<sup>24</sup> Fuente: Unespa. (Disponible en: <https://www.unespa.es/main-files/uploads/2024/04/NdP-Siniestralidad-atmosferica-del-seguro-multirriesgo-2023-FINAL.pdf>). También, véase informe UNESPA Siniestralidad Atmosférica 2017-2021.

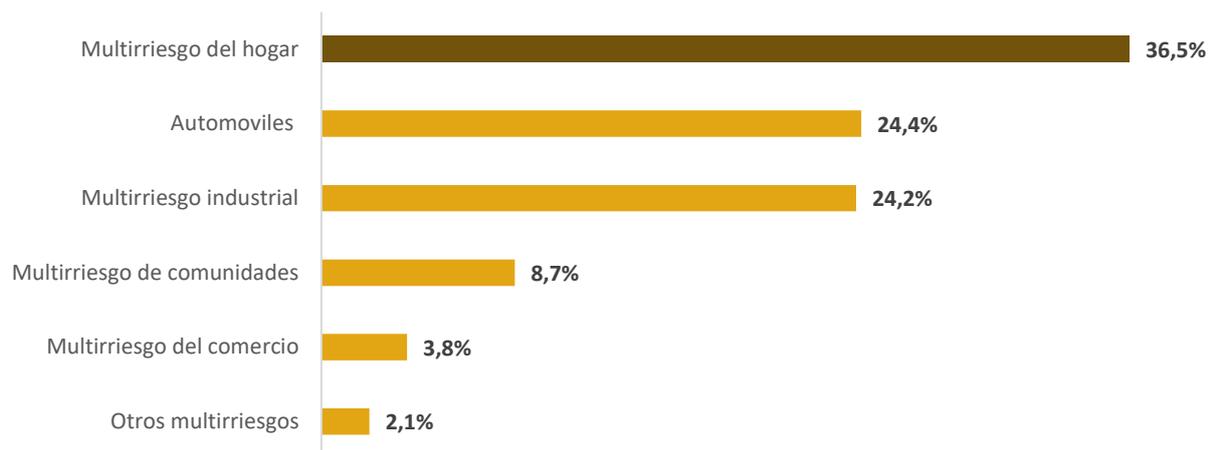
<sup>25</sup> Fuente: UNESPA. (Disponible en: <https://www.unespa.es/notasdeprensa/seguro-paga-847-millones-siniestros-climaticos-2023/>)

<sup>26</sup> Fuente: Le Monde. (Disponible en: [https://www.lemonde.fr/idees/article/2024/11/01/inondations-en-espagne-sortir-du-cycle-de-la-sideration-a-l-oubli\\_6370756\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2024/11/01/inondations-en-espagne-sortir-du-cycle-de-la-sideration-a-l-oubli_6370756_3232.html))

<sup>27</sup> Fuente: Grupo MPW. (Disponible en: <https://mpeprevencion.com/el-cambio-climatico-un-importante-riesgo-para-la-seguridad-y-salud-laboral/>)

orientando a los clientes en la contratación de **pólizas especializadas** que brinden cobertura ante **eventos climáticos adversos**, asegurando la protección tanto de empleadores como de empleados. Estas pólizas no solo proporcionarían indemnizaciones en caso de siniestros, sino que también incentivarían la implementación de medidas preventivas en el entorno laboral, promoviendo prácticas que aumenten la resiliencia frente a los efectos del cambio climático.

Figura 21. Porcentaje de los pagos por siniestralidad meteorológica por modalidad de seguro. 2023



Fuente: Análisis PwC basado en UNESPA.

Asimismo, el **profundo de productos** que fomentan la sostenibilidad podría constituir un elemento fundamental en la **comercialización de soluciones sostenibles**<sup>28</sup> en el sector<sup>29</sup>. Por ejemplo, al ofrecer bonificaciones o descuentos por el uso de energías renovables o vehículos eléctricos, el sector puede contribuir directamente en el combate contra el cambio climático y sus consecuencias<sup>30</sup>. En particular, la introducción de **seguros basados en el uso** (*Usage-Based Insurance - UBI*), los cuales ajustan las primas en función del comportamiento del asegurado, pueden ser un instrumento para fomentar comportamientos del consumidor responsables con el medio ambiente. En seguros de automóviles, por ejemplo, se han implementado pólizas que premian una **conducción eficiente y sostenible**<sup>31</sup>, mientras que en el ámbito del hogar podrían ofrecerse coberturas vinculadas al **consumo responsable de recursos**.

En este contexto, se evidencia la **necesidad de una capacitación especializada** en el sector de la mediación en seguros privados para adaptarse a los nuevos desafíos de la sostenibilidad. Un potencial auge de la demanda de productos sostenibles en un futuro cercano requiere que los mediadores desarrollen **competencias avanzadas en evaluación del riesgo climático, tarificación sostenible y asesoramiento en mitigación de riesgos medioambientales**.

<sup>28</sup> Por ejemplo, véase: <https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/sostenibilidad-en-el-seguro/productos-sostenibles/>

<sup>29</sup> Fuente: Inese. (Disponible en: <https://www.inese.es/nace-apromes-sostenible/>)

<sup>30</sup> Fuente: Visión Sustentable. (Disponible en: <https://www.visionsustentable.com/2022/10/13/seguros-sustentables-para-estimular-el-uso-de-energias-renovables-y-autos-hibridos/>)

<sup>31</sup> Fuente: ComunicarSe. (Disponible en: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/premian-la-conduccion-ecologica>)

## Cambios demográficos y tendencias del consumidor

El sector de la mediación en seguros privados se encuentra en un proceso de transformación continua, influenciado por **cambios demográficos, la evolución de las tendencias de consumo y el avance tecnológico**. Estos factores están modificando la demanda de productos aseguradores y requieren ajustes constantes en las estrategias comerciales, los modelos de distribución y las coberturas ofrecidas. En este sentido, la capacidad de adaptación de las entidades del sector es determinante para afrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades emergentes, en un entorno caracterizado por la creciente competencia y la evolución de las necesidades de los clientes.

El **envejecimiento de la población** está impactando en la configuración del mercado asegurador, con un incremento en la contratación de seguros de salud y dependencia. La prolongación de la esperanza de vida ha impulsado la demanda de coberturas diseñadas para atender a una población de mayor edad. **En 2023, 12,4 millones de personas contaban con seguros de salud y 22,2 millones con seguros de decesos**. Además, el 9% de los mayores de 65 años disponía de un seguro de vida y un 10% de un seguro de salud<sup>32</sup>. Ante este escenario, la mediación en seguros ha ajustado su oferta hacia productos flexibles y adaptables, orientados a clientes con necesidades específicas en su etapa de madurez. Este enfoque combina soluciones digitales con la atención personalizada del mediador, asegurando que la oferta de seguros evolucione conforme a las demandas del mercado<sup>33</sup>.

Por otro lado, **el crecimiento de la urbanización** ha generado cambios en los patrones de contratación de seguros. El incremento del alquiler de vivienda ha impulsado la demanda de seguros específicos para inquilinos, así como de coberturas de responsabilidad civil asociadas a riesgos en entornos urbanos. Paralelamente, la **diversificación de los modelos familiares, junto a la disminución de la tasa de natalidad** ha generado la necesidad de productos con coberturas más flexibles, capaces de adaptarse a estructuras diferentes a las tradicionales. Esta evolución modifica el enfoque tradicional de protección familiar y exige un desarrollo de productos que se adapten a nuevas necesidades y expectativas, con mayor flexibilidad en las prestaciones ofrecidas<sup>34</sup>.

Además, otros **cambios en las tendencias de consumo han tenido un efecto en la forma en que se comercializan los seguros**. La digitalización ha transformado los canales de distribución, con un crecimiento en la contratación de pólizas a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles. En concreto, durante el 2023, aproximadamente el 40% de los contratantes de seguros en Europa lo hicieron a través de canales digitales<sup>35</sup>. La mediación debe mantener un equilibrio entre la automatización y la atención personalizada para preservar la confianza del cliente. Las generaciones más jóvenes, especialmente los menores de 35 años buscan experiencias ágiles y

<sup>32</sup> Fuente: UNESPA. (Disponible en: <https://www.unespa.es/main-files/uploads/2024/06/Memoria-social-del-seguro-2023-pagina-individual.pdf>)

<sup>33</sup> Fuente: AEMES. (Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/947-entrevista-a-jorge-benitez-presidente-de-aemes.html>)

<sup>34</sup> Fuente: ASISA. (Disponible en: <https://dircomfidencial.com/marketing/sra-rushmore-y-asisa-presentan-nuevas-familias-20241024-0939/>)

<sup>35</sup> Fuente: EIOPA. (Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/document/download/6ca9e171-42b9-44d7-a2e6-beaf0134ecb8\\_en?filename=Report%20on%20the%20digitalisation%20of%20the%20European%20insurance%20sector.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/document/download/6ca9e171-42b9-44d7-a2e6-beaf0134ecb8_en?filename=Report%20on%20the%20digitalisation%20of%20the%20European%20insurance%20sector.pdf))

ajustadas a sus necesidades, reflejándose en el hecho de que el 66% de los hogares con miembros en este grupo de edad cuenta con algún tipo de seguro<sup>36</sup>.

El perfil del consumidor ha evolucionado también en cuanto a las **expectativas del servicio**. La transparencia en la contratación, así como la rápida e intuitiva gestión del seguro es un elemento diferenciador, lo que está llevando a las empresas que realizan actividades de mediación en seguros a simplificar el proceso de contratación de un seguro privado y a adaptar los canales de comunicación. En este contexto, la atención al cliente permanente, el soporte a través de *chatbots* y la asistencia inmediata se ha convertido en requisitos esenciales en un entorno de crecimiento y competencia. La **relación entre los mediadores y los clientes está evolucionando hacia modelos híbridos más interactivos**, con servicios que permiten la gestión en tiempo real y respuestas personalizadas según el perfil del asegurado<sup>37</sup>.

En línea con las nuevas expectativas del servicio, las generaciones más jóvenes demandan **soluciones innovadoras en las que la sostenibilidad juega un papel clave**. Esta tendencia ha impulsado una mayor conciencia ambiental en el sector asegurador, reflejada en la creciente medición del impacto ambiental por parte de las compañías. Actualmente, el 69% de las empresas españolas del sector cuantifica la huella de carbono de sus emisiones directas, el 61% evalúa las emisiones indirectas y el 56% monitoriza también las generadas por sus proveedores<sup>38</sup>. La integración de estos criterios se ha convertido en un factor estratégico para la competitividad del sector.

A pesar de los avances en innovación para alinearse con las tendencias de los nuevos consumidores, el sector sigue enfrentando dificultades para atraer talento con habilidades digitales, esenciales para adaptarse a un mercado en constante evolución. La captación de profesionales jóvenes se ve obstaculizada por la percepción del sector como estático y poco innovador, asociado a una imagen de falta de transparencia y complejidad<sup>39</sup>. Este desafío se evidencia en la evolución de la fuerza laboral presentada en la Figura 22. Aunque la proporción de ocupados menores de 24 años ha aumentado ligeramente, pasando del 2% en 2011 al 4% en 2023, la tendencia general refleja un **envejecimiento progresivo del sector**. En particular, el porcentaje de trabajadores menores de 40 años ha experimentado un descenso significativo, reduciéndose del 39% en 2011 al 27% en 2023. En contraste, la proporción de empleados mayores de 50 años ha crecido notablemente, pasando del 30% en 2011 al 46% en 2023, lo que indica un **déficit en la incorporación de talento joven y un riesgo de falta de relevo generacional**.

Esta falta de renovación generacional podría generar un desajuste creciente entre las necesidades del sector y las competencias disponibles, lo que afectaría tanto la capacidad de innovación como la adaptación a las nuevas tendencias de consumo y digitalización. Además, la escasez de talento joven con formación especializada en tecnologías emergentes podría ralentizar la implementación de soluciones digitales y la eficiencia operativa. En este contexto, resulta imprescindible impulsar estrategias efectivas de atracción y retención de talento, promoviendo

---

<sup>36</sup> Fuente: Mapfre. (Disponible en: <https://www.mapfre.com/actualidad/seguros/seguro-jovenes/>)

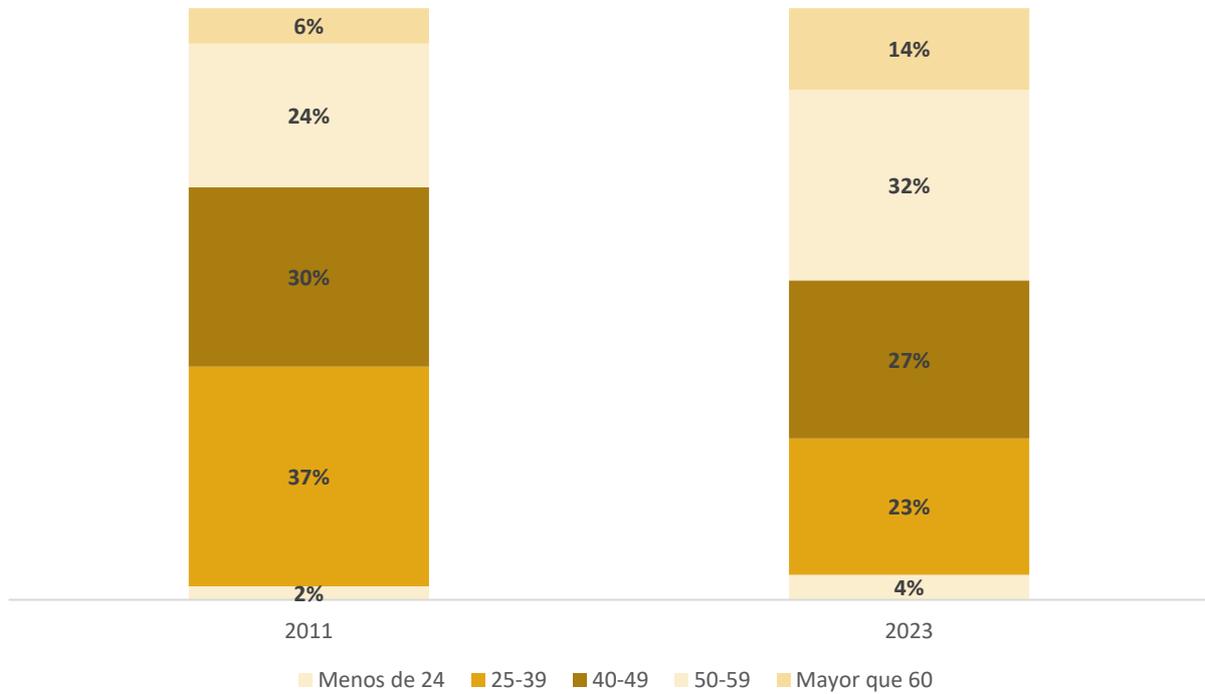
<sup>37</sup> Fuente: INESE. (Disponible en: <https://www.inese.es/el-mediador-debe-adaptarse-a-un-modelo-hibrido-junto-a-la-digitalizacion/>)

<sup>38</sup> Fuente: ICEA. (Disponible en: <https://www.estamos-seguros.es/las-aseguradoras-se-comprometen-para-reducir-su-huella-de-carbono/>)

<sup>39</sup> Fuente: SegurosNews. (Disponible en: <https://segurosnews.com/news/los-jovenes-no-son-conscientes-de-todo-lo-bueno-que-puede-aportarles-el-sector-asegurador>)

la modernización de la imagen del sector y fomentando programas de formación adaptados a las nuevas exigencias del mercado.

Figura 22. Evolución de los ocupados por segmentos de edad



Fuente: Análisis PwC a partir de datos de la EPA.

## Mensajes clave

Las **megatendencias** globales actuales están transformando de manera significativa los procesos operativos y las dinámicas laborales del sector de la mediación en seguros privados:

- **Disrupción tecnológica y digital:** La digitalización está transformando de manera significativa el sector de la mediación en seguros privados, redefiniendo las funciones tradicionales de mediadores y agentes. La adopción de tecnologías avanzadas ha optimizado los procesos de captación y fidelización de clientes, permitiendo un uso más eficiente de los datos y plataformas en línea. Además, la omnicanalidad ha mejorado la accesibilidad y eficiencia de los servicios al facilitar la interacción fluida entre diversos canales. No obstante, esta creciente digitalización también conlleva desafíos, como el aumento de los riesgos cibernéticos y la necesidad de que los empleados adquieran nuevas competencias digitales. Al mismo tiempo, las empresas deben gestionar problemas asociados al tecnoestrés, un fenómeno creciente en entornos altamente digitalizados.
- **Sostenibilidad medioambiental:** El sector de la mediación en seguros privados está experimentando un cambio hacia la sostenibilidad medioambiental, lo que requiere una mayor especialización en la gestión de riesgos climáticos y en la oferta de productos sostenibles. La creciente frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos ha puesto de manifiesto la necesidad de un asesoramiento más especializado para mitigar estos riesgos. Además, se están implementando coberturas que fomenten medidas preventivas tanto en el ámbito laboral como en el hogar. La sostenibilidad también se está incorporando en los seguros, promoviendo comportamientos responsables con el medio ambiente a través de nuevas modalidades, como los seguros basados en el uso.
- **Cambios demográficos y de tendencias del consumidor:** El sector de la mediación en seguros privados está experimentando una transformación impulsada por factores demográficos, tecnológicos y de consumo, que están cambiando la demanda de productos aseguradores y exigiendo ajustes en las estrategias comerciales y los modelos de distribución. La creciente contratación de seguros de salud y dependencia, debido al envejecimiento de la población, así como la demanda de seguros adaptados a nuevos modelos familiares y urbanos, refleja estos cambios. Asimismo, las generaciones más jóvenes demandan servicios ágiles, sostenibles y personalizados. A pesar de estos avances, el sector enfrenta el desafío de atraer talento digital joven, lo que podría afectar su capacidad de adaptación y competitividad en un mercado en constante evolución.

### 4.1.2 Tendencias sectoriales y su impacto en la competitividad del sector

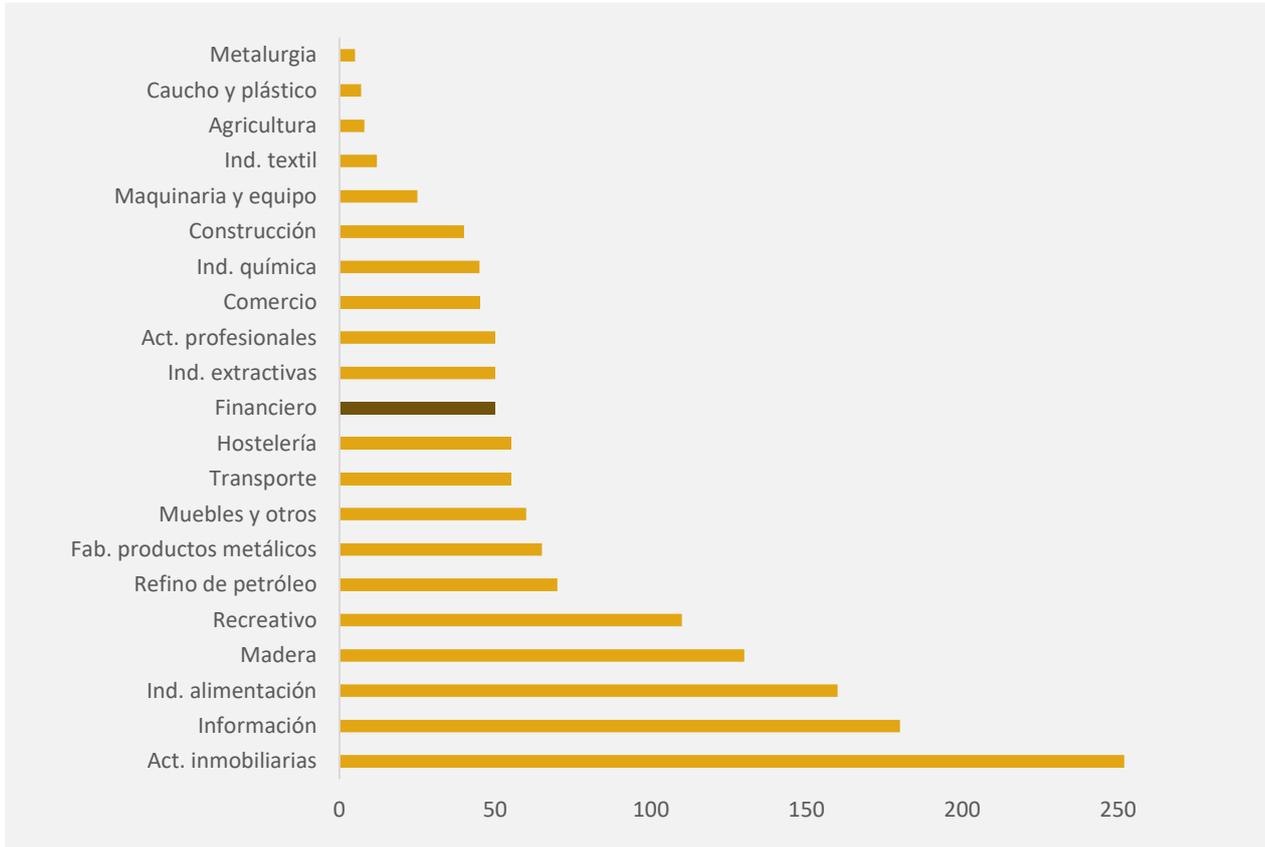
#### Influencia normativa creciente

El sector de la mediación en seguros privados está sujeto a parte del cuerpo normativo que afecta al sector asegurador y financiero en su conjunto. En este sentido, el tejido empresarial del sector, inserto dentro del conglomerado de actividades financieras<sup>40</sup>, está sujeto a un cuerpo regulatorio primordialmente europeo y, en menor medida, nacional (Figura 23), que evoluciona constantemente para garantizar el equilibrio financiero, la integridad operativa y la protección de los consumidores. Así, en la actualidad, las entidades del sector operan bajo regulación que afecta

<sup>40</sup> Fuente: Mapfre Economics. (Disponible en: <https://www.mapfre.com/actualidad/seguros/regulacion-seguros/>)

directamente las funciones tradicionales de los profesionales del sector en materia de intermediación, mediación y asesoramiento de seguros.

Figura 23. Crecimiento normativo aproximado (%) entre la media del periodo 1995-2000 y la media del periodo 2001-2020, por sectores



Fuente: Banco de España<sup>41</sup>

En lo referente a la **gestión operativa**, el tejido empresarial del sector está condicionado por **regulaciones en materia de digitalización** a nivel europeo, fundamentales para la implementación y desarrollo de nuevas tecnologías en su tejido empresarial.

Por un lado, la **Regulación Europea de Inteligencia Artificial (IA Act<sup>42</sup>)** establece un marco de gobernanza para el desarrollo y uso de la IA en servicios financieros, imponiendo requisitos de transparencia, interpretabilidad y mitigación de sesgos algorítmicos<sup>43</sup> en el entorno de la Unión Europea<sup>44</sup>. En particular, esta regulación adopta un enfoque basado en el riesgo y divide las aplicaciones de la IA en cuatro categorías<sup>45</sup>: *prácticas prohibidas*; *sistemas de alto riesgo*; *sistemas de IA con requisitos específicos de transparencia*; *riesgo mínimo*. Así, en lo que respecta al sector

<sup>41</sup> Juan S. Mora-Sanguinetti e Isabel Soler. La regulación sectorial en España. Resultados cuantitativos. Banco de España 2022. Documento de trabajo N° 2202.

<sup>42</sup> Fuente: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/regulatory-framework-ai>

<sup>43</sup> Fuente: European Insurance and Occupational Pensions Authority. (Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector_en))

<sup>44</sup> Fuente: European Commission. (Disponible en: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai>)

<sup>45</sup> Fuente: MSG. (Disponible en: <https://msg-insurit.com/es/blog/rethinking-insurance/aprobada-la-ai-act-como-afecta-la-ley-de-regulacion-de-la-ia-al-sector-de-los-seguros/>)

de seguros y reaseguros, cabe destacar la clasificación de la evaluación de riesgos y fijación de precios en **seguros de vida y de enfermedad** como sistemas de alto riesgo<sup>46</sup>. En este sentido, las normas aplicables a los sistemas de alto riesgo incluyen, entre otras consideraciones, una gestión específica del riesgo, la gobernanza de los datos, la documentación técnica detallada y obligaciones específicas de registro, normas de transparencia, la supervisión humana y requisitos específicos de precisión, solidez y ciberseguridad<sup>47</sup>.

Asimismo, otra fuente regulatoria relevante en materia de digitalización concierne la **Directiva de Servicios de Pago (PSD2)**<sup>48</sup> y el Marco Europeo de Acceso a Datos Financieros (FIDA), que han transformado la competencia en el ecosistema financiero al requerir a los bancos la apertura<sup>49</sup> de sus infraestructuras a terceros mediante interfaces de programación de aplicaciones (APIs)<sup>50</sup>. Si bien esta legislación afecta directamente al sector bancario, también tiene incidencia en las actividades operativas de los seguros, ya que permite a las empresas del sector la obtención de información financiera de potenciales clientes (con autorización previa) a través de las APIs bancarias. Además, esta normativa comprende una tendencia en fase incipiente<sup>51</sup> hacia un ecosistema de *open insurance*; lo que implicaría el acceso y compartición con terceros de datos de clientes de las empresas del sector, tanto personales como no personales, generalmente a través de APIs.

En este contexto, la regulación del sector en materia de gestión operativa también afecta la **relación directa con el consumidor y su protección**. Así, en el entorno regulatorio europeo destaca la **Directiva 2016/97**<sup>52</sup> de Distribución de Seguros (IDD). Esta directiva tiene el objetivo de establecer un marco regulatorio integral para la distribución de productos de seguros y reaseguros, con el objetivo de armonizar las prácticas en el mercado único y mejorar la protección al consumidor. La IDD se aplica a todos los participantes en la distribución de seguros, incluyendo aseguradoras que venden directamente al cliente, intermediarios tradicionales, bancos en acuerdos de *bancaseguros* y plataformas en línea. Entre sus disposiciones clave, la IDD impone requisitos de transparencia y conducta empresarial, establece procedimientos para operaciones transfronterizas y define normas para la supervisión y sanción de distribuidores que no cumplan con la directiva<sup>53</sup>. A nivel nacional, esta Directiva europea se transporta al ordenamiento jurídico español bajo el **Real Decreto-ley 3/2020**<sup>54</sup>.

En otro orden de consideraciones, el bloque normativo en materia de **sostenibilidad** también comprende regulación que impacta directamente en la competitividad del sector y sus necesidades formativas.

---

<sup>46</sup> Fuente: MSG. (Disponible en: <https://msg-insurit.com/es/blog/rethinking-insurance/aprobada-la-ai-act-como-afecta-la-ley-de-regulacion-de-la-ia-al-sector-de-los-seguros/>)

<sup>47</sup> Fuente: MSG. (Disponible en: <https://msg-insurit.com/es/blog/rethinking-insurance/aprobada-la-ai-act-como-afecta-la-ley-de-regulacion-de-la-ia-al-sector-de-los-seguros/>)

<sup>48</sup> Fuente: ECB. (Disponible en: [https://www.ecb.europa.eu/press/intro/mip-online/2018/html/1803\\_revisedpsd.en.html](https://www.ecb.europa.eu/press/intro/mip-online/2018/html/1803_revisedpsd.en.html))

<sup>49</sup> Fuente: InbestMe. (Disponible en: <https://www.inbestme.com/es/es/blog/que-es-open-banking/>)

<sup>50</sup> Fuente: BBVA. (Disponible en: <https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/lo-saber-la-psd2/>)

<sup>51</sup> Fuente: EIOPA. (Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance_en))

<sup>52</sup> Fuente: EIOPA. (Disponible en: [http://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd\\_en](http://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd_en))

<sup>53</sup> Fuente: EIOPA. (Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd_en))

<sup>54</sup> Fuente: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-1651>

Las entidades del sector están sujetas a requisitos de transparencia sobre la financiación de actividades sostenibles a través del **Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles<sup>55</sup> (SFDR-UE)** y **Taxonomía verde<sup>56</sup>** europea, que establecen criterios para clasificar qué actividades económicas pueden considerarse favorables para el medio ambiente. En este sentido, la **Directiva 2022/2464<sup>57</sup>** amplía y refuerza los requisitos de divulgación de información no financiera para las empresas en la Unión Europea, obligándolas a reportar sobre el impacto de las empresas en materia de sostenibilidad, siendo uno de los objetivos principales de la regulación la mejora de la transparencia y comparabilidad de la información de sostenibilidad, facilitando la toma de decisiones por parte de inversores y otras partes interesadas.

En este sentido, a nivel nacional, el **Libro Verde Sobre Finanzas Sostenibles en España<sup>58</sup>**, reconoce el papel crucial de las entidades financieras en la transición hacia una economía sostenible y propone acciones específicas para reasignar capital hacia proyectos verdes, gestionar adecuadamente los riesgos climáticos y financiar tecnologías limpias. Asimismo, también a nivel nacional, es importante recalcar que, caso de diseño de nuevas pólizas que cubran riesgos climáticos, el sector asegurador deberá tener en cuenta la normativa que está relacionada con los riesgos naturales, la ordenación del territorio y el impacto ambiental y, fundamentalmente, los mapas de riesgos climáticos, de modo que esta información se pueda utilizar en la valoración del riesgo en cada caso<sup>59</sup>.

Así, la **amplitud y profundidad del marco regulatorio** en el sector asegurador no solo brinda una oportunidad para fortalecer su competitividad y avanzar en materia de sostenibilidad, sino que también plantea un **reto relevante en términos de adaptación** para las funciones tradicionales de intermediación y asesoramiento, especialmente en las empresas de menor tamaño. En este sentido, el sector enfrenta una creciente **demanda de formación especializada** para garantizar el adecuado **monitoreo, interpretación e implementación** de la normativa vigente; elemento necesario para lograr una mediación en seguros adecuada. En este sentido, la necesidad de capacitación constante en temas como la diligencia debida en sostenibilidad (CS3D) o el acceso y gestión de datos en el contexto del *open insurance*, se vuelve crucial para asegurar que el tejido empresarial en su conjunto pueda adaptarse a los nuevos requerimientos regulatorios sin afectar su competitividad futura.

## Nueva operativa de negocio en el sector

El sector de la mediación en seguros en España está experimentando una transformación profunda, impulsada por la digitalización y la evolución de las expectativas de los consumidores.

<sup>55</sup> Fuente: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-81907>

<sup>56</sup> Fuente: [https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-0/la-taxonomia-verde-europea-que-es-y-por-que-es-importante-2022-01-25\\_es](https://spain.representation.ec.europa.eu/noticias-eventos/noticias-0/la-taxonomia-verde-europea-que-es-y-por-que-es-importante-2022-01-25_es)

<sup>57</sup> Fuente: Pacto Mundial Red Española. (Disponible en: <https://www.pactomundial.org/leyes-directivas-normativas-sostenibilidad/directiva-ue-2022-2464-del-parlamento-europeo-y-del-consejo-de-14-de-diciembre-de-2022-por-lo-que-respecta-a-la-presentacion-de-informacion-sobre-sostenibilidad-por-parte-de-las-empresas/>)

<sup>58</sup> Fuente: Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. (Disponible en: [https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion\\_publica/audiencia/ficheros/Libro\\_Verde\\_Finanzas\\_Sostenibles.pdf](https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion_publica/audiencia/ficheros/Libro_Verde_Finanzas_Sostenibles.pdf))

<sup>59</sup> Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (Disponible en: [https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-climatico/temas/impactos-vulnerabilidad-y-adaptacion/informe\\_cc\\_activ\\_aseguradora\\_tcm30-517392.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-climatico/temas/impactos-vulnerabilidad-y-adaptacion/informe_cc_activ_aseguradora_tcm30-517392.pdf))

Este proceso está llevando a las empresas a **revisar y optimizar sus operaciones en busca de una mayor eficiencia operativa**, con el objetivo de aumentar la rentabilidad del sector y garantizar la sostenibilidad del modelo de negocio. La adopción de tecnologías como el Big Data y la Inteligencia Artificial se ha convertido en una práctica común entre las empresas de mediación en seguros, permitiendo analizar grandes volúmenes de datos para comprender mejor las necesidades de los clientes, personalizar ofertas y mejorar la toma de decisiones.

Entre las innovaciones más destacadas se encuentran las **InsurTech** representan un segmento en crecimiento dentro del sector asegurador. Estas empresas tecnológicas operan bajo esquemas digitales que **eliminan intermediarios físicos** y optimizan la prestación de servicios mediante tecnologías avanzadas. Su propuesta de valor se centra en la **hiperpersonalización de productos**, la reducción de costes administrativos y la mejora en la rapidez de respuesta<sup>60</sup>. De igual forma, las **neoaseguradoras**, caracterizadas por su enfoque completamente digital, utilizan inteligencia artificial y *big data* para evaluar el perfil del cliente y ofrecer soluciones adaptadas en tiempo real<sup>61</sup>. Entre las principales innovaciones en este segmento destacan la suscripción automatizada basada en el análisis de grandes volúmenes de datos, la interacción digital a través de *chatbots* y asistentes virtuales, y la gestión automatizada de siniestros con respuesta inmediata.

La automatización ha facilitado la entrada de empresas de otros sectores en la industria de la mediación en seguros, como las **plataformas digitales de comparación de seguros**, cuyo objetivo es optimizar la comercialización eliminando intermediarios y atrayendo nuevos segmentos de clientes. Paralelamente, **la banca y los contact centers han adquirido un rol importante en la captación de clientes** con demanda de servicios<sup>62</sup>. No obstante, si se busca satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios, el asesoramiento especializado en seguros debería estar en manos de profesionales del sector de la mediación en seguros, quienes operan bajo un marco regulador específico y cuentan con la formación adecuada para ello<sup>63</sup>.

Además, esta expansión del sector de los **contact centers** dentro de la industria de la mediación en seguros surge en parte como consecuencia de una **tendencia de deslocalización** por parte de las empresas de este sector que permite mejoras en la rentabilidad operativa mediante la reducción de los costes asociados tanto a aprovisionamientos como a personal. Sin embargo, esta estrategia tiene **efectos negativos sobre el empleo local**. La externalización de estos servicios hacia regiones con menores costes laborales no solo limita las oportunidades de empleo en el entorno local, sino que también contribuye a la precarización del empleo, al desplazar a profesionales del sector asegurador que, a pesar de su especialización y experiencia, se ven sustituidos por empleos con condiciones laborales más inestables y con menor formación específica. Este fenómeno, además de afectar a la calidad del servicio, provoca una erosión en el capital humano del sector asegurador local<sup>64</sup>.

---

<sup>60</sup> Fuente: Corporate Finance Institute. (Disponible en <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/career/what-isinsurtech/#:~:text=InsurTech%2C%20short%20for%20%E2%80%9Cinsurance%20technology,automate%20the%20traditional%20insurance%20industry.>)

<sup>61</sup> Fuente: Expansión. (Disponible en: <https://www.expansion.com/expansion-empleo/emprendedores/2021/12/14/61b87a6ae5fdae57e8b-45cb.html>)

<sup>62</sup> Fuente: SIMA. (Disponible en: [https://www.abc.es/economia/abci-contact-center-y-banca-sectores-mas-recurren-mediacion-y-arbitraje-201804110209\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-contact-center-y-banca-sectores-mas-recurren-mediacion-y-arbitraje-201804110209_noticia.html))

<sup>63</sup> Fuente: Consejo general de mediadores. (Disponible en: <https://mediadores.info/mediacion-de-seguros/>)

<sup>64</sup> Fuente CCOO. (Disponible en: <https://www.ccoo-servicios.es/3congreso/publicaciones/html/6153.html>)

Para **hacer frente a los cambios** impulsados por la automatización y la digitalización, las empresas del sector de la mediación en seguros están adoptando nuevas regulaciones. En particular, la Ley de Distribución de Seguros, detallada en el apartado de normativa, tiene como objetivo regular las actividades de diversos actores que operaban en un entorno ilegal o insuficientemente regulado, eliminando distorsiones en el mercado y reduciendo la confusión entre los asegurados. En este marco, la **profesionalización y la formación en el trabajo** se han consolidado como elementos esenciales para asegurar un asesoramiento de calidad. Con el fin de fomentar la capacitación y la mejora continua en el sector de la mediación en seguros privados, se han impulsado iniciativas dirigidas tanto a trabajadores activos como a desempleados, orientadas a mejorar su competitividad y productividad, así como a facilitar la **acreditación de sus competencias profesionales**.

Además, la evolución del sector ha propiciado el **surgimiento de nuevos modelos de negocio** basados en el análisis de datos en tiempo real, como los seguros basados en el uso (**Usage-Based Insurance, UBI**) y los **seguros paramétricos**. Estos modelos no solo permiten una tarificación más precisa, sino que también optimizan los costes y reducen los tiempos de indemnización<sup>65</sup>. De igual forma, la **integración de la tecnología IoT** ha permitido mejorar la evaluación del riesgo mediante dispositivos conectados, lo que está transformando tanto la gestión del riesgo como la fijación de primas, permitiendo a las aseguradoras ofrecer productos más personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes, mejorando así su competitividad en una industria cada vez más amenazada por competidores externos.

En definitiva, si bien la integración de tecnologías avanzadas ofrece oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, la personalización de servicios y la transparencia en las operaciones, también plantea retos en términos de sostenibilidad, regulación y calidad del empleo. La irrupción de nuevos actores, la transformación de los modelos de negocio y la adaptación a nuevas normativas, refuerzan la necesidad de una formación en el trabajo y una mayor profesionalización del sector para garantizar un asesoramiento especializado y preservar la rentabilidad en un entorno altamente competitivo y en constante evolución.

---

<sup>65</sup> Fuente: Mutua Madrileña. (Disponible en: [https://www.mutua.es/blog/seguridad-vial/seguros-datos-telematicos\\_post/](https://www.mutua.es/blog/seguridad-vial/seguros-datos-telematicos_post/))

### Mensajes clave

Dentro de las tendencias sectoriales que impactan las actividades económicas del sector de la mediación en seguros privados destacan las siguientes:

- **Influencia normativa creciente:** El sector de la mediación en seguros privados está sujeto a un marco regulatorio tanto europeo como nacional, que busca garantizar la estabilidad financiera, la protección al consumidor y la adopción de nuevas tecnologías. Las regulaciones afectan principalmente a las funciones tradicionales de intermediación y asesoramiento, con un enfoque en la digitalización, la transparencia en la gestión de datos y la sostenibilidad. Además, las entidades del sector deben adaptarse a nuevas exigencias relacionadas con la evaluación de riesgos, la apertura de infraestructuras a terceros y la integración de criterios medioambientales en sus operaciones.
- **Nueva operativa de negocio del sector:** El sector de la mediación en seguros en España está siendo transformado por la digitalización y el uso de tecnologías como Big Data e Inteligencia Artificial, lo que facilita la personalización de productos y la automatización de procesos. Esto ha favorecido la entrada de empresas de otros sectores, como plataformas de comparación y *contact centers*, pero también ha generado retos laborales, como la reducción de empleo local y condiciones precarias. Para adaptarse, se están implementando regulaciones que promueven la profesionalización y formación en el trabajo, mientras que modelos de negocio innovadores mejoran la tarificación y la indemnización.

## 4.2. Identificación de las ocupaciones más afectadas por las tendencias detectadas y su impacto sobre ellas

Las secciones anteriores han identificado una serie de tendencias de diferente índole que están afectando los procesos productivos y el empleo del sector de la mediación de seguros privados. En este sentido, en base a la relación de ocupaciones analizada previamente en este informe, resulta necesario identificar **qué ocupaciones se verán afectadas** en mayor medida por estas tendencias y factores de cambio y qué tipo de **transformaciones competenciales** podemos esperar como resultado de su desarrollo.

Así, para la realización de este ejercicio, se han seleccionado aquellas tendencias que tienen un impacto más significativo y directo en las ocupaciones actuales y emergentes del sector: **ocupaciones afectadas por la disrupción digital y las innovaciones tecnológicas y ocupaciones afectadas por los nuevos modelos de negocio, las tendencias de sostenibilidad ambiental y los aspectos normativos.**



Ocupaciones afectadas por la disrupción digital y las innovaciones tecnológicas

El sector de la mediación de seguros privados está experimentando una transformación estructural impulsada por la disrupción tecnológica y la digitalización. Estas tendencias están remodelando tanto las ocupaciones tradicionales como las nuevas competencias necesarias en el sector, a medida que las entidades de seguros evolucionan hacia modelos de negocio más automatizados y digitalizados. La implementación de tecnologías como el análisis de datos avanzado, la inteligencia artificial, el blockchain o las plataformas digitales, está redefiniendo los procesos operativos y la interacción con los clientes. A continuación, se analizan las ocupaciones más afectadas por estas tendencias, destacando el impacto en sus tareas tradicionales y las nuevas habilidades requeridas.

La digitalización y la automatización de procesos están transformando el modelo operativo de la mediación de seguros privados, redefiniendo el rol de diversas ocupaciones dentro del sector. Los **mediadores y agentes de seguros** han visto evolucionar sus funciones con la integración de plataformas digitales, herramientas de análisis predictivo y la automatización de procesos de suscripción y atención al cliente. Tareas que antes requerían un alto grado de interacción presencial, como la captación de clientes, la evaluación de riesgos o la gestión de pólizas, ahora se complementan con el uso de sistemas de asesoramiento virtual, comparadores digitales y *chatbots* inteligentes. La digitalización ha permitido agilizar la contratación de seguros y mejorar la experiencia del cliente, aunque también exige a los mediadores desarrollar nuevas competencias en la gestión de herramientas digitales y estrategias de venta omnicanal.

Por otro lado, los **analistas de datos** han adquirido un papel central en la optimización de la oferta y la personalización de la comercialización de seguros. El uso de *Big Data* y aprendizaje automático permite a estos profesionales analizar grandes volúmenes de información para detectar patrones de demanda, ajustar estrategias de segmentación de clientes y optimizar la fijación de precios en función del perfil de riesgo y las tendencias del mercado. La integración de herramientas avanzadas de analítica predictiva ha potenciado la capacidad de anticipar cambios en el comportamiento del consumidor, mejorar la detección de fraudes y maximizar la conversión de clientes potenciales en asegurados. En este contexto, los analistas de datos en la mediación de seguros deben manejar conocimientos avanzados en modelización de datos, herramientas de inteligencia artificial aplicada a la tarificación y estrategias de marketing digital basadas en análisis de comportamiento.

Asimismo, la digitalización ha impulsado una evolución en las **funciones estratégicas** dentro del sector. Los **empleados responsables de la gestión comercial y el desarrollo de negocio** han tenido que adaptarse a un ecosistema donde la captación y fidelización de clientes dependen cada vez más de herramientas digitales. La automatización de procesos administrativos ha permitido agilizar la tramitación de pólizas, reduciendo tiempos de gestión y mejorando la capacidad de respuesta ante clientes y aseguradoras. Esto ha dado paso a un rol más centrado en la mejora de la experiencia del cliente y la implementación de estrategias de venta basadas en datos y automatización del marketing. Además, la creciente integración de las *insurtechs* y la evolución de las plataformas digitales han reforzado la importancia de desarrollar modelos de distribución omnicanal, combinando la asesoría tradicional con la venta digital y las herramientas de autoservicio. En este contexto, la capacidad de los mediadores para adaptarse a estos cambios tecnológicos es clave para garantizar su competitividad y sostenibilidad en un mercado cada vez más digitalizado.

En resumen, el impacto de la digitalización en el sector de la mediación de seguros privados está transformando de manera estructural tanto las ocupaciones tradicionales como las emergentes. Profesionales del ámbito asegurador están evolucionando hacia perfiles híbridos, donde la combinación de conocimiento técnico, habilidades digitales y capacidad analítica es esencial para la competitividad. Para asegurar la sostenibilidad del sector en este contexto de cambio acelerado, es imprescindible invertir en la formación y en el desarrollo de nuevas competencias, garantizando que tanto grandes entidades como establecimientos de menor tamaño puedan adaptarse a las exigencias del ecosistema digital.

**Transformación competencial esperada:** La digitalización y la automatización están impulsando una transformación en las competencias requeridas en el sector mediador. Los agentes de seguros deberán desarrollar habilidades avanzadas en el uso de plataformas digitales y gestión de relaciones a través de herramientas tecnológicas. La automatización de procesos administrativos exigirá una mayor capacidad de análisis estratégico y personalización del servicio. Por otro lado, la creciente relevancia del análisis de datos incrementará la demanda de especialistas con conocimientos en aprendizaje automático y *Big Data*, esenciales para detectar patrones de demanda y ajustar la estrategia comercial a través de la segmentación de clientes. Asimismo, los empleados con funciones directivas y estratégicas verán transformadas sus funciones hacia la gestión de equipos en entornos omnicanal, la optimización de la experiencia del cliente y la implementación de estrategias comerciales adaptadas a ecosistemas digitales.



*Ocupaciones afectadas por nuevos modelos de negocio, tendencias de sostenibilidad ambiental y asuntos normativos*

El sector de la mediación de seguros privados está experimentando una transformación impulsada por la sostenibilidad, tanto en la oferta de productos como en la operativa interna de las entidades. La creciente influencia regulatoria y la necesidad de alinearse con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) están redefiniendo el perfil profesional en distintas áreas. Esto implica la adaptación de ocupaciones tradicionales y la aparición de nuevos roles especializados en la integración de principios sostenibles dentro de la estrategia de las entidades del sector.

La sostenibilidad ha adquirido un papel central en la actividad de los **mediadores y agentes de seguros**, impulsando la necesidad de adaptar su oferta a criterios ESG y responder a las nuevas exigencias del mercado. La proliferación de seguros sostenibles, pólizas diseñadas para cubrir riesgos climáticos y productos vinculados a la transición ecológica ha hecho que estos profesionales incorporen conocimientos específicos sobre regulación ambiental, evaluación de riesgos climáticos y métricas de impacto sostenible. La creciente demanda de seguros asociados a energías renovables, movilidad sostenible y eficiencia energética ha generado nuevas

oportunidades comerciales, pero también la necesidad de ofrecer un asesoramiento más especializado. A su vez, el aumento de la regulación y la exigencia de mayor transparencia han llevado a los mediadores a mejorar su capacidad para comunicar los beneficios e implicaciones de los seguros alineados con la sostenibilidad, garantizando el cumplimiento normativo y facilitando el acceso a incentivos fiscales y financieros asociados a estos productos.

Por otro lado, la gestión del riesgo en la mediación de seguros ha evolucionado para incorporar criterios ambientales y sociales en la evaluación de pólizas y coberturas. La mayor frecuencia e intensidad de fenómenos climáticos extremos ha incrementado la complejidad en la tarificación de seguros, lo que ha reforzado el papel de los **analistas de datos** en la comercialización y gestión de riesgos. La integración de metodologías de análisis climático y modelización de escenarios de transición ha permitido mejorar la segmentación del mercado y la optimización de los productos ofrecidos por los mediadores. Además, la normativa europea y nacional exige cada vez más que los intermediarios del sector midan y gestionen su exposición a riesgos climáticos, lo que ha impulsado la adopción de herramientas avanzadas para evaluar la huella de carbono de los asegurados, la vulnerabilidad a eventos climáticos extremos y la sostenibilidad de las actividades cubiertas por las pólizas.

Asimismo, la sostenibilidad está redefiniendo las funciones de los **empleados encargados de la estrategia comercial y operativa** de las entidades de mediación de seguros, afectando especialmente a la relación con aseguradoras y clientes. La creciente regulación sobre divulgación de información no financiera obliga a los mediadores a fortalecer sus capacidades en la comunicación de datos ambientales y sociales, tanto para cumplir con los requisitos normativos como para diferenciar su oferta en un mercado cada vez más orientado hacia la sostenibilidad. Esto ha generado una mayor demanda de formación en normativas ESG, gestión de indicadores de impacto y estrategias de venta consultiva basadas en criterios sostenibles. En este contexto, la capacidad de integrar la sostenibilidad en la comercialización de seguros y en la relación con los clientes se ha convertido en un factor clave para la competitividad de los mediadores y su adaptación a las tendencias del sector.

En conclusión, las tendencias en sostenibilidad están reconfigurando el panorama laboral del sector de la mediación de seguros privados, impactando tanto en las funciones tradicionales como en los nuevos perfiles especializados en financiación sostenible, gestión del riesgo climático y cumplimiento normativo. La necesidad de integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en las operaciones y estrategias de negocio requiere una adaptación constante de los profesionales del sector, así como una inversión significativa en formación y capacitación. En este contexto, el alineamiento con marcos regulatorios y la adopción de métricas fiables de impacto sostenible serán factores para garantizar la competitividad y la credibilidad de las entidades de crédito en los próximos años.

**Transformación competencial esperada:** La sostenibilidad ha redefinido las competencias clave en el sector de la mediación en seguros privados, impulsando la necesidad de conocimientos especializados en seguros sostenibles y otros productos vinculados a la transición ecológica. Los agentes de seguros deben incorporar en el conocimiento y la comercialización de productos aseguradores alineados con la transición ecológica. La transparencia y el cumplimiento normativo han reforzado la demanda de expertos capaces de medir y comunicar los beneficios e implicaciones de los nuevos productos, garantizando la alineación con los estándares del sector. Asimismo, los analistas de datos han ampliado su campo de actuación, integrando metodologías de análisis climático. La creciente regulación global exige que los responsables de cumplimiento normativo y reporting desarrollen competencias en la recopilación, validación y comunicación de información sobre impacto ambiental y social. El conocimiento en normativas ESG y la capacidad de diseñar informes de sostenibilidad alineados con marcos regulatorios internacionales se han convertido en habilidades estratégicas.

#### 4.3. Previsión de evolución del sector en los próximos años con relación a los procesos productivos y el empleo

El sector de la mediación de seguros privados está atravesando una transformación significativa en sus procesos operativos y en el empleo debido a tendencias emergentes relacionadas con la digitalización, la sostenibilidad ambiental y los cambios normativos. Estos factores están moldeando la evolución del sector en los próximos años, creando un escenario de crecimiento desigual y transformaciones en las competencias laborales requeridas.

En cuanto a los **procesos operativos**, la adopción de nuevos modelos de negocio basados en la digitalización seguirán siendo motores de los cambios estructurales en el sector. Un ejemplo claro es la integración de tecnologías avanzadas en áreas como el análisis de riesgos, la gestión de siniestros y la atención al cliente, donde la demanda de procesos más eficientes, rápidos y menos propensos a errores humanos está en constante aumento. Este impulso hacia la digitalización beneficia especialmente a las aseguradoras de mayor tamaño, debido a su capacidad de inversión para adaptarse a las nuevas tecnologías.

Como consecuencia, es probable que se produzca una **mayor concentración empresarial**, lo que **elevaría las barreras de entrada para nuevos competidores**. Las altas inversiones necesarias para la adopción de tecnologías avanzadas y el cumplimiento de nuevas normativas podrían disuadir a nuevos actores debido a los elevados costes iniciales, consolidando la dominancia de un reducido número de grandes corporaciones. Este escenario podría dificultar la entrada de nuevos competidores y comprometer la supervivencia de pequeñas empresas, reduciendo la competitividad y favoreciendo una mayor concentración del poder de mercado.

Para las pymes, las crecientes dificultades para adaptarse a los cambios normativos y tecnológicos podrían incentivar la **diversificación de su oferta de servicios**. Estas compañías podrían centrarse en comercializar productos de alto valor agregado para los clientes, como seguros modulares que permitan a los clientes personalizar sus coberturas según sus necesidades, o desarrollar

soluciones *insurtech* en colaboración con empresas tecnológicas para crear plataformas digitales que faciliten la gestión autónoma de pólizas, siniestros y pagos. Este enfoque les permitiría diferenciarse en un mercado dinámico y generar nuevas fuentes de ingresos, al tiempo que mitigan los impactos financieros derivados de la transformación digital.

En lo que respecta al **empleo**, la automatización jugará un papel importante en la reconfiguración del sector en los próximos años. La proliferación de plataformas digitales y la creciente automatización de tareas como la interacción con clientes, podría llevar a la **sustitución progresiva de algunos roles operativos tradicionales**. Sin embargo, también se prevé un **aumento en la demanda de competencias digitales y perfiles técnicos**, ya que los empleados deberán adaptarse a nuevas herramientas tecnológicas para garantizar la eficiencia operativa de empresas cada vez más automatizadas y digitalizadas. Además, con la diversificación de la oferta del sector, se anticipa un incremento de la demanda de perfiles enfocados en la atención personalizada a través de plataformas digitales.

En el caso de las **pymes**, la **versatilidad y multifuncionalidad de los empleados** seguirá siendo un rasgo distintivo, dado que deberán gestionar una amplia variedad de tareas. Aunque esta flexibilidad es una ventaja operativa, también puede generar riesgos de sobrecarga laboral y fatiga si no se maneja adecuadamente, lo que podría afectar la productividad.

Para mitigar estos desafíos, resulta esencial invertir en programas de **formación en el trabajo** que permitan a los empleados mantenerse actualizados en habilidades técnicas y digitales. La capacitación en áreas como el uso de software especializado, la resolución de incidencias tecnológicas y la gestión de equipos automatizados no solo garantizará la adaptación constante a las demandas del sector, sino que también contribuirá a mejorar la calidad del servicio. Fomentar un entorno de trabajo que promueva el aprendizaje continuo y la especialización gradual podría minimizar los efectos de la sobrecarga laboral, optimizando tanto la experiencia del trabajador como los resultados operativos de la empresa.

Por otro lado, la mayor concentración empresarial podría fomentar una **mayor especialización de los empleados en las grandes corporaciones**, las cuales estarán en posición de invertir en formación especializada. Esto les permitirá preparar a su plantilla para desempeñar roles más técnicos, como la gestión y el análisis de datos para mejorar la operación y personalizar la experiencia del cliente. Esta tendencia podría generar una brecha de competencias entre los empleados de las grandes mediadoras en seguros y los de las pequeñas empresas, lo que afectará la competitividad en el mercado.

En resumen, el futuro del sector de la mediación en seguros privados estará marcado por una transformación profunda de sus procesos operativos y su empleo. Mientras que la digitalización y la sostenibilidad ofrecen oportunidades para mejorar la eficiencia y diversificar los modelos de negocio, también presentan retos importantes, especialmente para las pymes. El éxito en este entorno competitivo dependerá de la capacidad de las empresas para invertir en tecnología y formación, así como en atraer talento joven y altamente digitalizado, garantizando su adaptación a las demandas de un mercado en constante evolución.

## 5. Conclusiones: diagnóstico de la situación actual del sector ante los retos y tendencias

A continuación, se presenta un diagnóstico que concreta la posición del sector de la mediación de seguros privados en base a los análisis realizados previamente en este informe. En particular, el siguiente diagnóstico pone el foco en las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que presenta el sector fruto de las tendencias identificadas y de su evolución económico-laboral reciente.

### Debilidades

El sector de la mediación en seguros privados enfrenta una serie de **debilidades** que limitan su capacidad de adaptación en un entorno en constante cambio. Por un lado, una de las principales limitaciones radica en la predominancia de pymes dentro del sector, las cuales, al carecer de recursos financieros suficientes, tienen restricciones en cuanto a su capacidad de inversión. Esta situación les impide acceder a tecnologías avanzadas, lo que a su vez dificulta su proceso de modernización y adaptación a los nuevos retos del mercado. Por ello, existe una **desigualdad en la capacidad de adaptación tecnológica entre las grandes compañías y las pymes**. Esta disparidad crea un entorno desigual, donde las pequeñas entidades se encuentran en desventaja frente a las grandes, tanto en términos de eficiencia operativa como de capacidad para atraer a clientes más exigentes.

Por otro lado, la **imagen generalizada del sector como un ámbito anticuado y estático** dificulta la atracción de talento joven y cualificado, ya que las nuevas generaciones suelen buscar entornos laborales dinámicos. El envejecimiento de la plantilla en muchas entidades, junto con la falta de renovación de ideas, genera una barrera a la modernización, lo que restringe la capacidad del sector para evolucionar y adaptarse a las necesidades de un mercado cada vez más tecnológico y competitivo.

Finalmente, la **percepción de falta de transparencia** por parte de los consumidores contribuye a generar desconfianza en el sector. La opacidad en la comunicación de los productos y servicios, así como la falta de claridad en los términos y condiciones de las pólizas, hace que muchos consumidores se sientan inseguros y reacios a contratar productos del sector asegurador. Esta falta de confianza tiene un impacto directo en la reputación del sector y limita el crecimiento de las entidades, especialmente aquellas que no logran transmitir una imagen de fiabilidad y transparencia a sus clientes potenciales.

### Amenazas

El sector enfrenta una serie de **desafíos** que afectan su estabilidad y competitividad. Entre ellos, **la exposición a ciberataques y fraude** representa una amenaza creciente debido al aumento de la digitalización y la dependencia de infraestructuras tecnológicas. Los riesgos cibernéticos comprometen tanto la seguridad de la información como la confianza de los asegurados, obligando a las compañías a destinar recursos significativos en la implementación de medidas de ciberseguridad.

Asimismo, la capacidad de adaptación del sector a un entorno con una **influencia normativa creciente**, supone un reto significativo, especialmente para las empresas con menor tamaño.

La **competencia creciente de las insurtech** supone otro desafío significativo. Estas empresas tecnológicas han irrumpido en el mercado con modelos de negocio altamente digitalizados, ofreciendo productos personalizados, procesos automatizados y una experiencia de usuario optimizada. Su capacidad para adaptarse rápidamente a las nuevas demandas del consumidor y operar con estructuras más ágiles genera una presión sobre las aseguradoras tradicionales, que en muchos casos encuentran dificultades para igualar la eficiencia y flexibilidad de estos nuevos actores.

### Fortalezas

El sector de la mediación en seguros privados se caracteriza por una serie de **fortalezas** que garantizan su continuidad. Una de sus principales ventajas es la **diversidad empresarial**, con la coexistencia de grandes compañías con amplia capacidad operativa y pymes que aportan flexibilidad y cercanía al cliente. Esta estructura permite una **oferta variada de productos y servicios** que se ajustan a diferentes perfiles de asegurados, combinando solidez financiera con atención personalizada. Además, la **extensa capilaridad geográfica** del sector asegura una cobertura eficiente en todo el territorio nacional, facilitando el acceso a soluciones aseguradoras en cualquier ubicación. La nueva omnicanalidad que está adquiriendo el sector garantiza un servicio accesible y eficiente, mejorando la experiencia del cliente y optimizando la gestión de siniestros.

Por otro lado, el sector tiene una **elevada capacidad de adaptación**. A pesar de la diversidad de regulación de carácter tanto nacional como internacional, las entidades aseguradoras han demostrado una notable capacidad de cumplimiento y ajuste a los nuevos marcos normativos, garantizando la solvencia y la protección del asegurado. Paralelamente, la rápida adaptación del sector a las tendencias de digitalización ha permitido la optimización de procesos, mejorando la eficiencia operativa y la atención al cliente mediante la automatización, el uso de inteligencia artificial y la implementación de plataformas digitales.

El sector de las mediadoras también desempeña un **papel fundamental en la estabilidad económica y social**, proporcionando cobertura ante riesgos y garantizando seguridad financiera a individuos y empresas. Su contribución a la sociedad se refleja en la protección frente a eventos imprevistos, reduciendo la incertidumbre y permitiendo una mejor planificación financiera. La diversidad de productos y servicios permite **atender necesidades específicas**, desde seguros personales hasta coberturas empresariales especializadas, adaptándose a distintos segmentos del mercado.

### Oportunidades

En cuanto a **oportunidades**, la **diversificación de servicios a través de plataformas digitales** abre nuevas posibilidades para el sector, permitiendo la expansión hacia modelos de negocio más dinámicos y flexibles. La implementación de canales digitales no solo facilita la contratación y gestión de seguros, sino que también permite la integración con otros servicios financieros y tecnológicos, potenciando la oferta aseguradora con soluciones adaptadas a las necesidades del

consumidor moderno. Esta evolución responde a una tendencia creciente en la que los usuarios demandan mayor autonomía y rapidez en la gestión de sus coberturas.

En términos futuros, el **envejecimiento de la población** representa otra oportunidad significativa para el sector, ya que conlleva un **incremento en la demanda de seguros de salud y dependencia**. La mayor esperanza de vida y el aumento de enfermedades crónicas generan la necesidad de soluciones aseguradoras adaptadas a una población cada vez más envejecida. Las entidades aseguradoras pueden aprovechar esta tendencia desarrollando productos específicos que aborden las necesidades de asistencia médica y cobertura de cuidados a largo plazo.

Asimismo, **la creciente preferencia por productos personalizados y flexibles** impulsa la comercialización de otros tipos de seguros, los cuales permiten ajustar las primas y coberturas en función del comportamiento y necesidades individuales de los asegurados, mejorando la accesibilidad y percepción del servicio. Además, la protección frente a riesgos digitales se ha convertido en una prioridad tanto para empresas como para particulares, lo que impulsa el desarrollo de seguros cibernéticos. La expansión de este segmento permite a las aseguradoras posicionarse como actores fundamentales en la mitigación de riesgos tecnológicos, ofreciendo coberturas adaptadas.

Tabla 5. Análisis DAFO

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La predominancia de pymes en el sector limita la capacidad de inversión y adaptación tecnológica, y genera un entorno de crecimiento desigual entre grandes empresas y pymes</li> <li>• La imagen del sector como anticuado y estático dificulta la atracción de talento joven</li> <li>• La percepción de falta de transparencia por parte de los consumidores puede generar desconfianza y reticencia a interactuar con agentes y mediadores de seguros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La digitalización del sector incrementa la vulnerabilidad del sector ante ciberataques y fraudes digitales</li> <li>• La competencia creciente de las <i>insurtech</i> como alternativas al modelo tradicional de negocio supone un desafío para la captación y fidelización de clientes</li> <li>• Incierta capacidad de adaptación a una influencia normativa creciente</li> </ul>
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La diversidad empresarial del sector garantiza estabilidad mediante la adaptación a diferentes necesidades y segmentos de la población</li> <li>• La capilaridad geográfica asegura cobertura en todo el territorio nacional</li> <li>• La capacidad de adaptación a cambios en el entorno laboral, como los avances en digitalización, consolidan el sector</li> <li>• El sector contribuye al bienestar social y económico, proporcionando cobertura necesaria ante riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La digitalización y la automatización permiten mejorar la eficiencia operativa y la atención al cliente</li> <li>• El envejecimiento de la población incrementa la demanda de seguros de salud y dependencia</li> <li>• La preferencia por productos personalizados y flexibles impulsa la comercialización de nuevos seguros privados</li> </ul>

Fuente: Análisis PwC basado en Fundae

## 6. Referencias

### Referencias bibliográficas

- **A2ii. (2024). Riesgo cibernético en el sector seguros.** Disponible en: <https://a2ii.org/es/node/1541>
- **AEMES. (2024). 20 ideas concretas para que la inteligencia artificial te ayude en el trabajo diario.** Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/1063-20-ideas-concretas-para-que-la-inteligencia-artificial-te-ayude-en-el-trabajo-diario.html>
- **AEMES. (2024). Asistentes virtuales y el futuro del seguro.** Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/blog/865-asistentes-virtuales-y-el-futuro-del-seguro.html>
- **AEMES. (2024). Entrevista a Jorge Benítez, presidente de AEMES.** Disponible en: <https://www.aemes.net/comunicacion/947-entrevista-a-jorge-benitez-presidente-de-aemes.html>
- **ABC Economía. (2018). Contact center y banca, los sectores que más recurren a mediación y arbitraje.** Disponible en: [https://www.abc.es/economia/abci-contact-center-y-banca-sectores-mas-recurren-mediacion-y-arbitraje-201804110209\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-contact-center-y-banca-sectores-mas-recurren-mediacion-y-arbitraje-201804110209_noticia.html)
- **Banco Central Europeo. (2018). Revised Payment Services Directive (PSD2).** Disponible en: [https://www.ecb.europa.eu/press/intro/mip-online/2018/html/1803\\_revisedpsd.en.html](https://www.ecb.europa.eu/press/intro/mip-online/2018/html/1803_revisedpsd.en.html)
- **BBVA. (2024). Todo lo que debes saber sobre la PSD2.** Disponible en: <https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/lo-saber-la-psd2/>
- **BOE. (2020). Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores.** Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-1651>
- **BOE. (2023). Convenio colectivo de las empresas de mediación en seguros privados.** Disponible en: [https://www.boe.es/eli/es/res/2023/11/03/\(3\)](https://www.boe.es/eli/es/res/2023/11/03/(3))
- **CCOO Castilla-La Mancha. (2024). Excesos de jornada y tecnoestrés: algunos de los riesgos laborales del teletrabajo en Castilla-La Mancha.** Disponible en: [https://castillalamancha.ccoo.es/noticia:607885--Excesos\\_de\\_jornada\\_y\\_tecnoestres\\_algunos\\_de\\_los\\_riesgos\\_laborales\\_del\\_teletrabajo\\_en\\_Castilla-La\\_Mancha&opc\\_id=33e792dcc56a9cc8be901d686b5148f2](https://castillalamancha.ccoo.es/noticia:607885--Excesos_de_jornada_y_tecnoestres_algunos_de_los_riesgos_laborales_del_teletrabajo_en_Castilla-La_Mancha&opc_id=33e792dcc56a9cc8be901d686b5148f2)
- **CCOO Servicios. (2024). Estudio sobre mediación en seguros.** Disponible en: <https://www.ccoo-servicios.es/3congreso/publicaciones/html/6153.html>
- **Cibercecas. (2024). Estado de la digitalización de la Mediación en seguros.** Disponible en: <https://www.cibercecas.com/wp-content/uploads/2024/06/Estado-de-la-digitalizacion-de-la-Mediacion-de-seguros.pdf>
- **Comisión Europea. (2024). Marco regulador de la inteligencia artificial en la UE.** Disponible en: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/regulatory-framework-ai>

- **Comunicarse. (2024). Premian la conducción ecológica.** Disponible en: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/premian-la-conduccion-ecologica>
- **Corporate Finance Institute. (2024). ¿Qué es InsurTech?.** Disponible en: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/career/what-isinsurtech/#:~:text=InsurTech%2C%20short%20for%20%E2%80%9Cinsurance%20technology20.>
- **Dircomfidencial. (2024). Sra. Rushmore y Asisa presentan "Nuevas Familias".** Disponible en: <https://dircomfidencial.com/marketing/sra-rushmore-y-asisa-presentan-nuevas-familias-20241024-0939/>
- **DOUE. (2019). Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.** Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2019-81907>
- **EIOPA. (2024). Eurobarometer CTR 2024 - Report.** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/document/download/4f3b2964-455d-497e-b69f-b5c5939d7aee\\_en?filename=Eurobarometer%20CTR%202024%20-%20Report.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/document/download/4f3b2964-455d-497e-b69f-b5c5939d7aee_en?filename=Eurobarometer%20CTR%202024%20-%20Report.pdf)
- **EIOPA. (2024). Insurance Distribution Directive (IDD).** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/regulation-and-policy/insurance-distribution-directive-idd_en)
- **EIOPA. (2024). Open Insurance and its implications.** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/browse/digitalisation-and-financial-innovation/open-insurance_en)
- **EIOPA. (2024). Report on the digitalisation of the European insurance sector.** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/document/download/6ca9e171-42b9-44d7-a2e6-beaf0134ecb8\\_en?filename=Report%20on%20the%20digitalisation%20of%20the%20European%20insurance%20sector.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/document/download/6ca9e171-42b9-44d7-a2e6-beaf0134ecb8_en?filename=Report%20on%20the%20digitalisation%20of%20the%20European%20insurance%20sector.pdf)
- **EIOPA. (2024). The AI Act and its impacts on the European financial sector.** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector_en)
- **EIOPA. (2024). The AI Act and its impacts on the European financial sector.** Disponible en: [https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/publications/ai-act-and-its-impacts-european-financial-sector_en)
- **Expansión. (2021). Los emprendedores que están revolucionando el sector asegurador con tecnología.** Disponible en: <https://www.expansion.com/expansion-empleo/emprendedores/2021/12/14/61b87a6ae5fdeae57e8b-45cb.html>
- **INESE. (2024). El mediador debe adaptarse a un modelo híbrido junto a la digitalización.** Disponible en: <https://www.inese.es/el-mediador-debe-adaptarse-a-un-modelo-hibrido-junto-a-la-digitalizacion/>
- **INESE. (2024). Nace Apromes Sostenible.** Disponible en: <https://www.inese.es/nace-apromes-sostenible/>
- **INESE. (2024). Nuevas posibilidades para la mediación en seguros.** Disponible en: <https://actualidadaseguradora.inese.es/revista/articulo/p-nuevas-posibilidades-para-la-strong-mediacion-de-seguros-strong-p?id=2337>

- **IPCC. (2021). Sixth Assessment Report (AR6) - Chapter 11: Weather and climate extreme events in a changing climate.** Disponible en: <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/chapter/chapter-11/>
- **Le Monde. (2024). Inondations en Espagne: sortir du cycle de la sidération à l'oubli.** Disponible en: [https://www.lemonde.fr/idees/article/2024/11/01/inondations-en-espagne-sortir-du-cycle-de-la-sideration-a-l-oubli\\_6370756\\_3232.html](https://www.lemonde.fr/idees/article/2024/11/01/inondations-en-espagne-sortir-du-cycle-de-la-sideration-a-l-oubli_6370756_3232.html)
- **MAPFRE. (2024). El seguro para jóvenes.** Disponible en: <https://www.mapfre.com/actualidad/seguros/seguro-jovenes/>
- **MAPFRE. (2024). Regulación de seguros.** Disponible en: <https://www.mapfre.com/actualidad/seguros/regulacion-seguros/>
- **MAPFRE. (2024). Sostenibilidad en el seguro: productos sostenibles.** Disponible en: <https://www.mapfre.com/sostenibilidad/negocio/sostenibilidad-en-el-seguro/productos-sostenibles/>
- **Mediadores.info. (2024). Mediación en seguros.** Disponible en: <https://mediadores.info/mediacion-de-seguros/>
- **MPE Prevención. (2024). El cambio climático: un importante riesgo para la seguridad y salud laboral.** Disponible en: <https://mpeprevencion.com/el-cambio-climatico-un-importante-riesgo-para-la-seguridad-y-salud-laboral/>
- **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2024). Libro Verde de Finanzas Sostenibles.** Disponible en: [https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion\\_publica/audiencia/ficheros/Libro\\_Verde\\_Finanzas\\_Sostenibles.pdf](https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion_publica/audiencia/ficheros/Libro_Verde_Finanzas_Sostenibles.pdf)
- **Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2024). Impacto del cambio climático en la actividad aseguradora en España.** Disponible en: [https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-adaptacion/informe\\_cc\\_activ\\_aseguradora\\_tcm30-517392.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/cambio-adaptacion/informe_cc_activ_aseguradora_tcm30-517392.pdf)
- **MSG Insurit. (2024). Aprobada la IA Act: ¿Cómo afecta la ley de regulación de la IA al sector de los seguros?** Disponible en: <https://msg-insurit.com/es/blog/rethinking-insurance/ap>
- **Mutua Madrileña. (2024). Seguros y datos telemáticos: cómo la tecnología está cambiando el sector asegurador.** Disponible en: [https://www.mutua.es/blog/seguridad-vial/seguros-datos-telematicos\\_post/](https://www.mutua.es/blog/seguridad-vial/seguros-datos-telematicos_post/)

### Referencias de fuentes de información secundaria

- *Instituto Nacional de Estadística. INEbase. INE, www.ine.es.*
  - *Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa (EPA). Gobierno de España. Disponible en: [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica\\_P&cid=1254735976595](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid=1254735976595).*
- *Tesorería General de la Seguridad Social (2023). Afiliación de trabajadores. Disponible en: <https://www.seg-social.es>*

- *Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). (2023). Datos sobre el mercado de trabajo y contratación. Disponible en: <https://www.sepe.es>*
- *Informa D&B. (2024). SABI – Sistema de Análisis de Balances Ibéricos. Disponible en: <https://sabi>*

Este documento contiene exclusivamente información de carácter general. PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L., no promueve mediante este documento prestar servicios o asesoramiento profesional alguno. Por lo tanto, la información contenida en el mismo no podrá considerarse, ni integrar asesoramiento profesional, ni será utilizada como base para tomar decisiones o adoptar medidas que puedan afectar en cualquier ámbito. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar medidas relacionadas con el alcance o la información contenida en el mismo, se deberá contar con un asesoramiento profesional cualificado y personalizado a su situación y ámbito de interés. Ninguna entidad de la red de firmas de PwC acepta ni asume obligación, responsabilidad o deber de diligencia alguna respecto de las consecuencias de la actuación u omisión por su parte o de terceros, con base en la información contenida en este documento, o con respecto a cualquier decisión fundada en la misma.

© 2025 PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. Todos los derechos reservados. PwC se refiere a la firma miembro española y, en ocasiones, puede referirse a la red de PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada e independiente. Consulta [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) para obtener más detalles.