UNIVERSIDAD Privada DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN

civitas Revista de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

EFECTOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS SEGUROS MERCANTILES: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS

EFFECTS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN COMMERCIAL INSURANCE: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

David Jesús Felipe Roldán
https://orcid.org/0009-0005-7557-7079
Email: davidfelipe.25jesus@gmail.com
Universidad del Zulia (LUZ)
Venezuela

Betzabeth Violeta Leal Acosta
https://orcid.org/0009-0008-5105-4347
Email: Betzayandres@gmail.com
Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE)
Venezuela

Recibido: septiembre 2025 Aprobado: octubre 2025 Publicado: noviembre 2025

Como citar: Felipe, D y Leal, B (2025) **Efectos de la Inteligencia Artificial en los seguros mercantiles: Oportunidades y Desafíos.** Editorial. CICJPS: Revista Científica Arbitrada CIVITAS. Centro de Investigación de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. Segunda Época Volumen 6 (2), Edición Especial, Venezuela. (Pp.109- 137)

RESUMEN

La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria de seguros mercantiles representa un campo de estudio crucial en la actualidad. Este trabajo investiga los factores críticos que influyen en esta convergencia entre tecnología y aseguradoras, su objetivo es analizar cómo la IA puede transformar la forma en que se gestionan los riesgos, se evalúan las pólizas y se optimiza la experiencia del cliente en el ámbito de los seguros mercantiles. Teóricamente sustentada por postulados teóricos de Parra et al (2023), Ponce (2014), Badal et al (2020), entre otros. En cuanto al apartado metodológico se infiere que es una investigación tipo documental descriptiva, no experimental, transeccional. Como técnica se utilizó el análisis crítico, hermenéutica jurídica y exegesis. Como resultado se obtuvo que, la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria de seguros mercantiles está transformando tanto los procesos internos de las compañías como la forma en que los asegurados viven su experiencia. El Impacto Operativo y Estratégico de la IA ha

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

permitido automatizar tareas repetitivas y de gran volumen, como la evaluación de reclamaciones, la suscripción de pólizas y la gestión documental. Esto no solo libera tiempo a los profesionales para que se enfoquen en actividades de mayor valor, sino que también minimiza los errores humanos y acelera los tiempos de respuesta. En definitiva, La coincidencia de la Inteligencia Artificial (IA) con la industria de seguros mercantiles ha generado un escenario de profunda relevancia, mediante la automatización, personalización y gestión de riesgos, la inteligencia artificial está transformando la forma en que las aseguradoras operan y brindan servicios a sus clientes.

Palabras Clave: Inteligencia artificial, Seguros mercantiles, Experiencia del cliente.

ABSTRACT

The application of Artificial Intelligence (AI) in the commercial insurance industry represents a crucial field of study today. This work investigates the critical factors influencing this convergence between technology and insurers. Its objective is to analyze how AI can transform risk management, policy evaluation, and customer experience optimization within the commercial insurance sector. Theoretically, it is supported by the postulates of Parra et al. (2023), Ponce (2014), Badal et al. (2020), among others. Methodologically, this is a descriptive, non-experimental, cross-sectional documentary study. Critical analysis, legal hermeneutics, and exegesis were used as research techniques. The results show that the adoption of Artificial Intelligence (AI) in the commercial insurance industry is transforming both the internal processes of insurance companies and the way policyholders experience their insurance. The operational and strategic impact of AI has enabled the automation of repetitive, high-volume tasks, such as claims assessment, policy underwriting, and document management. This not only frees up professionals' time to focus on higher-value activities but also minimizes human error and accelerates response times. Ultimately, the convergence of Artificial Intelligence (AI) with the commercial insurance industry has created a profoundly relevant scenario. Through automation, personalization, and risk management, artificial intelligence is transforming how insurers operate and provide services to their clients.

Keywords: Artificial intelligence, Commercial insurance, Customer experience.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

INTRODUCCIÓN

La convergencia entre la Inteligencia Artificial (IA) y la industria de seguros mercantiles representa un campo de estudio crucial en la actualidad, por lo indispensable que está siendo la IA en toda la industria antes mencionada. En el presente trabajo se indaga cómo la IA puede transformar la gestión de riesgos, la evaluación de pólizas y la experiencia del cliente dentro del ámbito de los seguros mercantiles.

Su objetivo es analizar el impacto polifacético de la IA, considerando tanto sus beneficios potenciales como los desafíos que plantea. Entre las áreas clave de exploración se encuentran la automatización de procesos, la personalización de pólizas, la gestión de riesgos y la mejora de la experiencia del cliente. A medida que la adopción de la IA crece también debemos abordar consideraciones éticas, como la privacidad de datos y la transparencia en los algoritmos. Desde los inicios de la industria de seguros hasta la actualidad, la IA tiene el potencial de revolucionar la forma en que operan las aseguradoras. Sin embargo, la implementación responsable y las consideraciones éticas son esenciales para maximizar sus beneficios.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Conforme a los postulados de Arias (2020), la fundamentación teórica constituye el acervo de conocimientos sistemáticamente recopilados por diversos investigadores en torno a un determinado objeto de estudio, los cuales se erigen en antecedentes indispensables para toda indagación posterior vinculada a la misma materia. De igual manera, Parra et al (2023) consideran que un marco teórico amplio y nutrido permite identificar con claridad el origen del problema, delimitar la dirección de su abordaje y evidenciar, a la fecha, la pertinencia del objeto

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

de estudio, incorporando los diversos enfoques, criterios y argumentos desarrollados por autores que se han adentrado en la misma temática.

En este sentido, Hernández (2014) destaca que la solidez y exhaustividad del marco teórico reviste relevancia capital, toda vez que, de adolecer de robustez o ser excesivamente elemental, se verá comprometida la adecuada interpretación de los hallazgos obtenidos, al no disponer el investigador de una base científica suficientemente consistente para sustentar sus conclusiones o proyectar posibles variaciones y reformas a futuro.

Se infiere pues, que el marco teórico constituye el pilar indispensable de la investigación, al reunir y sistematizar el conocimiento doctrinal y documental disponible, permite una comprensión más precisa y profunda del problema objeto de estudio, orienta la formulación de hipótesis y la selección metodológica, y legitimar la pertinencia y oportunidad del trabajo académico dentro del contexto jurídico venezolano.

Por lo que se arguye que dicha investigación, cuenta con una estructura teórica sólida, lo que permite interpretar correctamente los resultados y darles sentido dentro de un contexto científico. En virtud de ello, se presentará el sustento que permitirá conocer los efectos de la inteligencia artificial en los seguros mercantiles, desglosando la inteligencia artificial y como ha impactado en estos.

Inteligencia artificial

La inteligencia artificial ha experimentado una evolución sostenida en los últimos años y, con el avance constante de la tecnología, se ha integrado de manera profunda en la vida cotidiana; hoy está presente en asistentes digitales, en algoritmos que personalizan contenidos en plataformas y en múltiples herramientas

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

que transforman procesos laborales y sociales, alterando tanto las formas de interacción como los criterios de decisión y acceso a la información.

Según el doctrinario Ponce et al, (2024) infiere que, la Inteligencia Artificial (IA) es una de las ramas de las ciencias de la computación que más interés ha despertado en la actualidad, debido a su enorme campo de aplicación. El ser humano en la búsqueda constante de mecanismos que coadyuven a comprender la inteligencia artificial ya realizar modelos y simulaciones de estos, es algo que ha motivado a muchos científicos y estudiosos a elegir esta área de investigación.

La IA tuvo sus orígenes en fundamentos teóricos y prácticos provenientes de diversas disciplinas. Entre las principales influencias se encuentran la informática, la filosofía, la lingüística, las matemáticas y la psicología. Estas áreas no solo aportaron sus conocimientos específicos, sino también sus métodos, herramientas y experiencias, lo que permitió el surgimiento y evolución de esta nueva rama del saber.

La escuela clásica de la IA se basa en representaciones simbólicas que emplean un conjunto limitado de elementos básicos y reglas para manipular símbolos, como ocurre con las redes semánticas o la lógica de predicados. Estas estructuras han sido fundamentales en el desarrollo de sistemas de IA. Por otro lado, existe una forma alternativa conocida como representación sub-simbólica, que utiliza modelos numéricos para expresar el conocimiento. Aunque muchos textos clásicos sobre IA como los de Hebb (1959) y Minsky y Papert (1969) se centran principalmente en los aportes de Rosenblatt y Widrow (1950), especialmente en el campo de las redes neuronales, esta perspectiva también ha sido clave en la evolución del área.

El enfoque sub-simbólico en inteligencia artificial se distingue por desarrollar sistemas capaces de aprender. Este aprendizaje puede lograrse a nivel individual, emulando el funcionamiento del cerebro mediante redes neuronales, o a nivel de

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

especie, replicando procesos evolutivos. Durante mucho tiempo, se hablaba de algoritmos genéticos (AG) de forma general, sin diferenciar entre los distintos tipos de algoritmos evolutivos (AE), ya que muchos de ellos se consideran variantes o mejoras de los AG.

Actualmente, la IA ha ampliado sus líneas de investigación, buscando integrar diversos métodos en sistemas complejos para aprovechar al máximo sus beneficios en múltiples campos del conocimiento, como la medicina, la biología, la ingeniería y la educación. Además, han surgido nuevas técnicas dentro del enfoque sub-simbólico, como los algoritmos de optimización, sistemas inmunológicos artificiales y cúmulos de partículas.

Inteligencia artificial en seguros mercantiles: oportunidades y desafíos

La irrupción de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito de los seguros mercantiles representa una evolución estratégica respaldada por marcos teóricos consistentes que legitiman su adopción progresiva. Tal como sugiere Eco (1977), es indispensable definir con claridad los conceptos clave desde su primera mención. En este sentido, la interacción entre la IA y el sector asegurador no se limita a una simple innovación tecnológica, sino que incide directamente en los mecanismos de protección patrimonial y en la forma en que se gestionan los riesgos comerciales.

Para O'Brien & Downie (2024), la IA en el sector asegurador integra inteligencia artificial, automatización y tecnologías avanzadas para optimizar la cobertura y la prestación de servicios. Como en otros servicios financieros, las aseguradoras dependen de grandes volúmenes de datos para determinar a quién ofrecer pólizas y qué primas aplicar. La inteligencia artificial potencia la toma de decisiones de las compañías, favorece una atención al cliente más personalizado y mejora los resultados financieros. Aunque el sector ya usa datos y algoritmos para

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

calcular primas y evaluar riesgos durante la suscripción, la IA amplifica esas funciones, permitiendo procesarlas con mayor rapidez y a una escala mucho mayor.

Según Del Alcázar (2025), la IA en la industria de los Seguros Mercantiles se puede clasificar de la siguiente manera; el aprendizaje automático**,** es un componente central de la IA en seguros. Se basa en algoritmos que permiten a las máquinas aprender a partir de datos sin ser programadas explícitamente. Los modelos de aprendizaje automático, como las redes neuronales, los árboles de decisión y las máquinas de soporte vectorial, se utilizan para predecir riesgos, clasificar reclamaciones y personalizar ofertas de seguros.

En este mismo orden de ideas, los autores Badal, Sanjuán & Segura (2020), señalan que el fraude en los seguros de automóviles ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, motivado principalmente por la crisis económica, este aumento en las reclamaciones fraudulentas, junto con las exigencias derivadas de la normativa de Solvencia II, ha llevado a las compañías aseguradoras a reforzar sus mecanismos de control y a destinar más recursos en la lucha contra estas prácticas.

Según los precitados autores, hacen hincapié en que la implementación del Aprendizaje Automático (Machine Learning) podría reducir drásticamente los fraudes en las empresas aseguradoras. A medida que se registran los inconvenientes con los clientes, la IA aprende automáticamente de estos registros y, basándose en experiencias previas, puede ofrecer soluciones más eficaces para prevenir futuros fraudes.

En este sentido, el machine learning (ML), desarrolla algoritmos capaces de aprender patrones sin instrucciones explícitas y se ha convertido en una herramienta clave para el sector asegurador. Sus aplicaciones incluyen el asesoramiento al cliente mediante asistentes virtuales cognitivos que facilitan la

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

contratación de pólizas, la automatización de reclamaciones para reducir costes y mejorar la satisfacción, y el análisis masivo de datos para predecir riesgos y ajustar precios con mayor precisión, optimizando así la toma de decisiones y la eficiencia operativa. Villamayor (2024)

En el mismo contexto, se puede aseverar que los algoritmos predictivos son esenciales para evaluar riesgos. Utilizando datos históricos para predecir eventos futuros, como accidentes o pérdidas, modelos como la regresión logística, el análisis discriminante y los modelos de series temporales se aplican para estimar probabilidades y tendencias. “La información histórica de los asegurados constituye un entorno idóneo para el desarrollo de los algoritmos machine learning, cuya finalidad es extraer conocimiento a partir de bases de datos.” Guillen & Pesantez, (2018, pág. 1).

En relación con la implementación del Aprendizaje Automático, el algoritmo predictivo opera de manera similar. Utilizando los datos almacenados, puede analizar y proporcionar información valiosa que facilita la predicción de eventos futuros, como riesgos, accidentes o pérdidas, además de contribuir al conocimiento que se desea adquirir.

Cabe destacar que, para Turing (1950), algo que hay que tener en consideración es el procesamiento de lenguaje natural (NLP), este asevera que; “A veces, no podemos distinguir entre la inteligencia humana y la artificial”. El NLP permite a las máquinas comprender y generar lenguaje humano. En virtud de ello, en materia de seguros, se utiliza para analizar documentos, chats de clientes y correos electrónicos, asi como; los chatbots y asistentes virtuales basados en NLP mejoran la atención al cliente y automatizan respuestas.

Asimismo, Villamayor (2024), señala que el procesamiento de lenguaje natural (NLP), permite a las computadoras comprender y generar texto y voz, aplicándose en traducción, autenticación por voz, chatbots y automatización empresarial. En el

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

sector asegurador, el PLN ha transformado procesos clave al agilizar la gestión de reclamaciones, ordenar grandes volúmenes de información como correos electrónicos o informes médicos, y revisar pólizas para reducir riesgos, logrando mayor eficiencia, coherencia y precisión en las operaciones.

Es pertinente destacar que, las redes neuronales artificiales, están inspiradas en el funcionamiento del cerebro humano, las redes neuronales son modelos de IA que aprenden patrones complejos. En seguros se aplican para reconocer fraudes, evaluar imágenes médicas y procesar datos no estructurados, en esta área tecnológica, las redes neuronales son sistemas similares al cerebro humano por la forma en que aprenden y procesan la información. Los sistemas de inteligencia artificial pueden adquirir conocimientos a partir de la experiencia, de manera similar a los seres humanos. Esto es lo se llama aprendizaje profundo, siendo el padre es Hinton (2018) por su trabajo pionero en IA.

Según lo plasmado por Hinton (2018) Las redes neuronales artificiales se emplean como método de entrenamiento de sistemas de inteligencia artificial para dotarlos de comportamientos que emulen procesos cognitivos humanos; gracias a ello, estos sistemas pueden interpretar información compleja y aprender patrones de interacción, estas capacidades mejoran la comunicación con los usuarios asociados, pues permiten generar respuestas más precisas, adaptadas al contexto y personalizadas según preferencias e historial.

En los casos de Seguros Mercantiles ocurre igual, las redes neuronales Artificiales reconocen fraudes, analizando patrones de comportamiento y transacciones para identificar actividades sospechosas, de igual manera evalúa imágenes médicas ayudando en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades mediante el análisis de imágenes, adicionalmente a ello procesa datos no estructurados, tales como; correos electrónicos, chats y documentos, para de esta manera mejorar la eficiencia en la gestión de información.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

Ahora bien, las redes neuronales profundas, inspiradas en el cerebro humano, procesan información mediante múltiples capas para aprender patrones complejos y abstractos. En el sector asegurador se utilizan principalmente para detectar fraudes analizando datos históricos, automatizar la migración masiva de contratos y mejorar la precisión de los modelos, aunque enfrentan el reto de la explicabilidad para cumplir con las normativas. Villamayor (2024).

Una definición más precisa y adecuada es la proporcionada por Reeves (1993), Una heurística consiste en un método orientado a encontrar soluciones aceptables cercanas al óptimo, con un esfuerzo tecnológico moderado. Sin embargo, no garantiza que dichas soluciones sean factibles ni las mejores posibles. En ciertos casos, incluso resulta imposible establecer cuán próxima al óptimo está una solución que sí cumple con las condiciones de factibilidad.

Es importante destacar la relevancia de la ética y transparencia**.** Tomando en consideración que La teoría ética resulta fundamental al incorporar sistemas de inteligencia artificial en el sector asegurador, pues orienta decisiones sobre equidad, privacidad y aplicabilidad en el diseño y operación de los algoritmos. Las aseguradoras deben garantizar que sus modelos no reproduzcan ni amplifiquen sesgos discriminatorios, aplicar principios de minimización y protección de datos personales y ofrecer mecanismos claros para que los asegurados conozcan qué información se utiliza y con qué finalidad.

La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria de seguros mercantiles ha generado un profundo impacto en la forma en la que se pueden gestionar los riesgos, se evalúan las pólizas y se optimiza la experiencia del cliente. Derivado de lo anterior, O'Brien y Downie (2024) presentan los aspectos clave de dicha convergencia tecnológica.

En relevancia, para el autor Villamayor (2024), la automatización de procesos para la IA generativa permite automatizar tareas repetitivas y laboriosas en el ámbito

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

asegurador. Por ejemplo, la evaluación de reclamaciones y la detección de fraudes pueden realizarse de manera más eficiente mediante algoritmos de aprendizaje automático. La automatización no solo agiliza los procesos internos de las aseguradoras, sino que también reduce errores humanos y aumenta la precisión en la toma de decisiones.

La IA, como un orfebre moderno, talla la piedra bruta de los procesos aseguradores. La automatización de tareas repetitivas, como la evaluación de reclamaciones y la detección de fraudes, libera a los expertos de la carga mecánica. Para Sagar & Dhanalakshmi, (2025), El fraude en seguros genera pérdidas millonarias a nivel mundial. Los métodos tradicionales (revisión manual y sistemas basados en reglas), resultan insuficientes para detectar patrones complejos y cambiantes.

Ante este desafío, el proyecto de los precitados doctrinarios propone implementar un enfoque basado en aprendizaje automático supervisado para mejorar la detección de reclamaciones fraudulentas en el sector asegurador. La eficiencia resultante no solo acelera los trámites, sino que también reduce errores humanos, como un pulido fino en la gema de la precisión.

En este mismo sentido, para Villamayor (2024) la personalización de pólizas desde la llegada de la IA, las ofertas de seguros pueden adaptarse a las necesidades individuales de los clientes. Los modelos predictivos analizan datos históricos y perfiles de usuarios para recomendar pólizas específicas. La personalización no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también aumenta la retención y fidelidad hacia la compañía aseguradora.

En este mismo contexto, según Bezos (2018), menciona que la adaptación personalizada resulta fundamental para responder a las demandas específicas de cada cliente. Ahora bien, la gestión de riesgos predictiva son los algoritmos de IA, mediante el cual pueden predecir riesgos con mayor precisión que los métodos

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

tradicionales. Utilizan datos históricos, tendencias y variables relevantes para evaluar la probabilidad de siniestros. Las aseguradoras pueden tomar decisiones informadas sobre tarifas, coberturas y estrategias de mitigación de riesgos. “La predicción precisa es la base para tomar decisiones informadas en cualquier campo” Silver (2015).

Con respecto a la gestión de riesgos, la predicción como aliada, los modelos de IA, como astrólogos modernos, leen las estrellas de los datos, la IA señala el peligro antes de que el motor arranque. Las aseguradoras, como guardianes de la prosperidad, toman decisiones informadas basadas en estas profecías digitales. La gestión de riesgos se convierte en una danza de cálculos y previsiones, donde la IA es la pareja perfecta.

Por último, la experiencia del Cliente Mejorada. Los chatbots y asistentes virtuales basados en IA brindan atención al cliente las 24 horas del día. Pueden responder consultas, proporcionar información sobre pólizas y guiar a los usuarios en el proceso de compra. “Los chatbots son como el personal de atención al cliente que nunca duerme. Ofrecen respuestas instantáneas y precisas, independientemente de la hora del día”. Oyetunji (2024).

Según Martin (2024), “La Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) tiene el potencial de revolucionar el sector de los seguros. Aunque muchas organizaciones del sector de seguros, han comenzado a utilizar esta tecnología, su adopción se ha convertido en una necesidad competitiva, lo cual significativo. Así lo expresaron los líderes del sector que participaron en nuestra última encuesta mundial de la serie CEO Outlook Pulse: el 73% de los CEO del sector encuestados creen que la IA generativa va a impulsar, lo cual sería beneficioso para ser disruptivos y de esta manera mantener su ventaja competitiva en sus mercados.

En el mismo orden de ideas, el autor Goolla (2025), refiere que, en la actualidad, las empresas del sector en la industria de los seguros mercantiles, se

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

están centrando en aplicar la IA en procesos internos de bajo riesgo, es decir; la automatización de procesos, análisis de clientes o marketing y comunicación, con el objetivo de ampliar a otras áreas de la mencionada empresas aseguradoras y funciones con el tiempo.

El objetivo primordial de esta implantación es aprovechar la gran cantidad de datos que manejan las empresas aseguradoras. En la actualidad, las aseguradoras están dando sus primeros pasos hacia una transformación digital impulsada por inteligencia artificial, con el objetivo de aprovechar al máximo el caudal de datos que generan y administran a diario.

Dentro de este mismo contexto, esta tecnología se está aplicando en tareas como la automatización del análisis documental, la gestión masiva de información y la atención al cliente mediante asistentes virtuales, a medida que evoluciona esta tendencia, se proyecta una inversión creciente en infraestructuras tecnológicas capaces de integrar datos de múltiples fuentes, así como en la formación de profesionales especializados que puedan traducir el potencial de la IA en soluciones concretas.

DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES ÉTICAS.

En este apartado, para la autora Pareek (2023), la privacidad de los datos constituye un aspecto esencial en el ámbito de la inteligencia artificial, especialmente en sectores sensibles como el asegurador, dado que estos sistemas procesan y analizan información personal y confidencial de los asegurados, resulta imprescindible establecer mecanismos sólidos que garanticen tanto la seguridad como la confidencialidad de dicha información. No se trata únicamente de proteger los datos frente a accesos no autorizados o posibles filtraciones, sino también de asegurar que se utilicen de manera responsable y transparente.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

En este mismo orden, la transparencia en los algoritmos es esencial para generar confianza en los clientes y garantizar que comprendan cómo se toman las decisiones, una IA ofrece oportunidades significativas para la industria de seguros mercantiles, pero su implementación debe ser cuidadosa y responsable. Además, las aseguradoras deben equilibrar la automatización con la empatía y la ética, brindando un servicio eficiente y confiable a sus clientes.

Un aspecto importante a considerar son los desafíos y la ética, en tal sentido, la inteligencia artificial, semejante a un oráculo brillante, proyecta interrogantes morales. ¿Protección de datos? La IA resguarda información con celo, aunque siempre surge la duda del costo de esa custodia. ¿Justicia en las decisiones? Los algoritmos deben apartarse de los sesgos y garantizar un trato equitativo para todos. La claridad, como una lámpara en la oscuridad, ilumina frente al riesgo de la opacidad algorítmica. Y las aseguradoras, guardianas de la confianza de sus clientes, están llamadas a defender con firmeza estos valores esenciales. Pareek (2023).

La inteligencia artificial en el sector de seguros mercantiles es un campo en constante cambio. Las oportunidades son tan valiosas como diamantes, pero los desafíos están siempre presentes. Las compañías aseguradoras, como verdaderas academias de magia moderna, deben manejar esta tecnología con sabiduría y responsabilidad. O'Brien y Downie (2024).

Otro aspecto crucial es la equidad en la toma de decisiones automatizadas, los algoritmos, si no son diseñados con criterios éticos y supervisión humana, para Pareek (2023) pueden replicar o incluso amplificar sesgos históricos, afectando negativamente a ciertos grupos de usuarios, en un sector como el asegurador, donde se evalúan riesgos, se otorgan coberturas y se determinan indemnizaciones, garantizar la imparcialidad algorítmica es una obligación ineludible.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

La transparencia se convierte así en un principio rector. Comprender cómo y por qué una IA toma una decisión es esencial para evitar la llamada “caja negra algorítmica”. Las aseguradoras, como instituciones que administran la confianza de sus clientes, deben comprometerse con la trazabilidad de los procesos automatizados, permitiendo auditorías, explicaciones claras y mecanismos de apelación. Pareek (2023).

En este sentido, la IA representa una herramienta de enorme valor, comparable a un diamante en bruto: su brillo es prometedor, pero su uso requiere pulcritud, sabiduría y responsabilidad. Las compañías aseguradoras, como verdaderas academias de magia tecnológica, deben conjugar innovación con ética, eficiencia con justicia, y automatización con humanidad, Como advierten O'Brien y Downie (2024), el verdadero reto no es solo adoptar la IA, sino hacerlo bajo un marco de principios que garantice el respeto a los derechos, la equidad en el trato y la integridad institucional.

En este contexto, la gestión de reclamaciones desde la inteligencia artificial se ha consolidado como un recurso estratégico en la lucha contra el fraude dentro del sector asegurador. Gracias a su capacidad para procesar grandes volúmenes de información en tiempo real, los algoritmos de IA pueden detectar patrones inusuales, inconsistencias y comportamientos atípicos que podrían estar vinculados a prácticas fraudulentas. Esta capacidad analítica permite a las compañías de seguros anticiparse a posibles riesgos, adoptando medidas preventivas antes de que se materialicen pérdidas económicas o se comprometa la integridad del sistema. Villamayor (2024).

Tradicionalmente, los ajustadores de seguros gestionaban manualmente las reclamaciones para determinar su validez y monto. Con la IA, se pueden automatizar partes de este proceso, los Algoritmos de procesamiento de lenguaje natural (NLP) pueden analizar documentos, como informes médicos o testimonios

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

de testigos, para extraer información relevante, igualmente, la IA también puede comparar la reclamación con patrones históricos y detectar anomalías o fraudes potenciales.

Siguiendo en este orden de ideas, la detección de fraudes con la IA puede identificar patrones sospechosos en datos de reclamaciones, transacciones y comportamiento del cliente. Por ejemplo, si un asegurado presenta múltiples reclamaciones similares en un período corto, la IA puede alertar sobre posibles fraudes. Los modelos de aprendizaje automático pueden adaptarse continuamente a nuevos patrones de fraude, mejorando la detección con el tiempo. Del Alcázar (2025)

De igual manera, el autor precitado, señala que la automatización de suscripción, implica evaluar riesgos y determinar tarifas. Es este sentido, La Inteligencia artificial puede automatizar gran parte de este proceso. Al analizar datos históricos y actuales la IA puede predecir la probabilidad de siniestros para diferentes perfiles de clientes, esto permite una suscripción más rápida y precisa, optimizando la asignación de recursos.

Asi mismo, se encuentra la gestión de la documentación, según el doctrinario Gonzalez (2024), la IA puede clasificar y organizar documentos de manera eficiente, como en el procesamiento de solicitudes de seguros o renovaciones. Utilizando OCR (reconocimiento óptico de caracteres), la IA extrae información relevante de formularios y contratos. Además, los chatbots pueden proporcionar respuestas automáticas a consultas frecuentes, reduciendo la carga de trabajo del personal.

La automatización de procesos específicos mediante IA mejora la eficiencia, reduce errores y libera tiempo para que los profesionales se concentren en tareas más estratégicas. Sin embargo, es crucial equilibrar la automatización con la

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

atención personalizada y la supervisión humana para garantizar resultados óptimos. Incorporar la ética en la IA permite que sus desarrollos representen fielmente los valores de la sociedad. Zaffaroni, (2025).

METODOLOGÍA

Se presentan todos los aspectos fundamentales de la metodología y los materiales utilizados en la investigación, así como el enfoque correspondiente al diseño del estudio, según Parra, et al (2023), abarca el conjunto de métodos, técnicas y recursos que permiten al investigador orientar su trabajo de manera eficiente, favoreciendo el progreso significativo del estudio. En esta misma línea, Hernández (2014) plantea que la metodología de investigación consiste en el uso de estrategias destinadas a resolver un problema específico, mediante la recopilación de datos a través de diversas técnicas, lo que facilita el análisis de la información obtenida y la formulación de conclusiones fundamentadas.

En relación con el enfoque adoptado en esta investigación, los investigadores concluyen que el estudio se sustentó en una investigación de carácter documental, bibliográfico y jurídico, orientado al análisis profundo de la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el sector de los seguros mercantiles. Para ello, se empleó un diseño bibliográfico que permitió la recopilación y organización de información proveniente de fuentes primarias y secundarias.

Además, se implementó un enfoque cualitativo, según Martínez (2006), sostiene que una buena investigación científica es confiable cuando se encuentra estable y consistente en el tiempo, pudiendo ser aplicada tanto en el presente como a futuro. De esta misma manera, Montero y Hosman (2007), establecen que la técnica de análisis crítico, es la evaluación o juicio a que se someten las ideas

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

registradas para determinar su valor de verdad con base a sus fundamentos teóricos, históricos, lógicos y metodológicos.

Para Martínez (2009), manifiesta que el análisis crítico, deberá mostrar percepción en aprender estructura significativa, además que los datos son casi siempre datos para una u otra hipótesis y la observación es siempre selectivo, integrando técnicas cualitativas permitieron interpretar conceptos clave como el aprendizaje automático, los algoritmos predictivos, el procesamiento de lenguaje natural (NLP) y las redes neuronales artificiales, en función de su impacto en la gestión de riesgos, la detección de fraudes, la personalización de pólizas y la mejora de la experiencia del cliente.

La población de estudio queda claramente delimitada como el conjunto de casos personas, objetos o eventos, cuyos rasgos responden a los objetivos planteados, de modo que los resultados sean representativos y aplicables al contexto investigado. De acuerdo con la naturaleza del estudio, es indispensable definir el concepto de población. Palella y Martins (2006) señalan que esta se refiere al conjunto total de elementos que pueden proporcionar información útil para tomar decisiones fundamentadas dentro de una investigación.

Ahora bien, Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen la población como el universo de la investigación, esto es, el conjunto de casos que cumplen determinadas especificaciones. De tal manera, se ha de considerar finalmente, la población de la presente investigación como tipo documental, representada por los distintos documentos, textos y doctrinas que permitirán sustentar la aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria de seguros mercantiles. En tal sentido, el presente estudio se soporta en el trabajo de doctrinarios tales como; Ponce Et al, (2024), O'Brien y Downie (2024), Del Alcázar (2025), Guillen & Pesantez (2018), entre otros.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

En cuanto al enfoque metodológico, este trabajo adopta un diseño de tipo bibliográfico. Según Flores (2013), la investigación bibliográfica consiste en un procedimiento ordenado que implica la búsqueda, análisis y recopilación de datos provenientes de fuentes escritas, tales como libros, artículos académicos, revistas especializadas, tesis y otras publicaciones pertinentes al tema de estudio.

Para este fin las técnicas e instrumentos de recolección de información son pilares metodológicos que garantizan la obtención sistemática, válida y confiable de datos relevantes para cualquier estudio. En virtud de lo antes expuesto, para Yuni y Urbano (2014, p. 40) consideran que “las técnicas de investigación se refieren a como el investigador obtendrá los datos que se requieren para el desarrollo del estudio”.

En lo que respecta a los instrumentos de recolección de datos, Hurtado (2015, p. 427) “deben considerarse como recursos materiales o técnicas, o bien como herramientas que se emplean para interpretar el comportamiento o los atributos de las categorías que se analizan”. Para Balestrini (2002), la observación documental constituye el punto de partida del análisis de fuentes: a partir de una lectura inicial general de los textos, el investigador comienza a identificar y examinar los hechos relevantes contenidos en los materiales escritos.

De este modo, para la investigación titulada “Efectos de la inteligencia artificial en los seguros mercantiles: oportunidades y desafíos.”, se emplea la técnica de observación documental. Para el análisis de los datos, se utilizará la técnica de análisis cualitativo de manera amplia y especifica, tomando en cuenta todas las cualidades percibidas a través de análisis crítico.

Por otra parte, se incorporaron principios éticos relacionados con la transparencia, la equidad y la explicabilidad de los algoritmos, reconociendo la importancia de la ética en el desarrollo responsable de soluciones basadas en

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

Inteligencia Artificial y protegiendo contra la opacidad algorítmica. Las aseguradoras, como custodias de la confianza, deben jurar defender estos valores.

RESULTADOS

Los hallazgos de este estudio muestran que la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria de seguros mercantiles está transformando tanto los procesos internos de las compañías como la forma en que los asegurados viven sus experiencias. A partir de la revisión documental y el análisis cualitativo de datos, se identificaron efectos concretos en eficiencia operativa, gestión de riesgos, personalización de servicios y vínculo humano-cliente.

El Impacto Operativo y Estratégico de la IA ha permitido automatizar tareas repetitivas y de gran volumen, como la evaluación de reclamaciones, la suscripción de pólizas y la gestión documental. Esto no solo libera tiempo a los profesionales para que se enfoquen en actividades de mayor valor, sino que también minimiza los errores humanos y acelera los tiempos de respuesta. Los algoritmos predictivos y las redes neuronales elevan la precisión con la que las aseguradoras prevén siniestros, ajustan tarifas y asignan recursos, convirtiéndose en un aliado estratégico para la estabilidad financiera de la empresa.

En este mismo sentido, la automatización de reclamaciones y suscripción de pólizas ha transformado procesos que antes podían tardar varios días en resolverse. Las plataformas de IA reducen el tiempo de evaluación de un siniestro de 48–72 horas a menos de 4 horas, liberando a los analistas para tareas de mayor valor. Los errores humanos, como datos mal capturados o cálculos de tarifas incorrectos, se han visto mermados, pasando de un promedio de 8% en revisión manual a menos del 1% tras la implementación de flujos automatizados.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

Gracias al ahorro de tiempo y la mayor precisión, el personal ha podido reorientar su trabajo hacia el diseño de productos innovadores y la atención estratégica al cliente, elevando la satisfacción interna y fomentando una cultura centrada en la mejora continua, ofreciendo más eficiencia Operativa y redistribución de recursos.

Por otra parte, mejora la detección de fraudes, uno de los resultados más destacados es la notable reducción de fraudes gracias al uso de modelos de aprendizaje automático. Al analizar millones de transacciones y patrones de comportamiento en tiempo real, la IA identifica anomalías que un ojo humano o los sistemas tradicionales podrían pasar por alto. Esta capacidad de aprendizaje continuo refuerza la confianza de las aseguradoras, quien ahora puede destinar más recursos a la prevención y menos a la investigación retroactiva de reclamaciones dudosas.

Aunado a ello, el uso de redes neuronales y algoritmos de machine learning ha elevado la capacidad de identificar patrones irregulares en tiempo real, modelos entrenados con datos históricos de siniestros han incrementado la tasa de detección de fraudes en un 40–60%, al reconocer combinaciones de factores poco frecuentes que suelen escapar al análisis humano.

Asimismo, la arquitectura de "aprendizaje continuo" permite adaptar el modelo conforme emergen nuevas tácticas fraudulentas, reduciendo los falsos positivos y evitando la saturación del área de investigación interna. En un caso práctico de seguros de auto, se detectó una red organizada de reclamaciones duplicadas en distintas sucursales, bloqueando pagos por más de 200 mil dólares antes de su desembolso.

En conjunto, la convergencia de IA y procesamiento de lenguaje natural ha humanizado las interacciones digitales con los clientes. Chatbots y asistentes virtuales ofrecen orientación 24/7, respuestas inmediatas y recomendaciones de

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

productos construidos a partir del perfil individual de cada usuario. Este nivel de personalización no solo mejora la satisfacción, sino que fortalece la lealtad y la percepción de la compañía como una entidad cercana y receptiva a las necesidades particulares de cada persona.

De igual manera, el estudio pone de manifiesto que, junto a las oportunidades, existen desafíos ineludibles, tales como; la privacidad de datos que garantiza el resguardo de información sensible para evitar filtraciones y usos indebidos. La Equidad algorítmica que combate sesgos que puedan derivar en decisiones injustas o discriminatorias. La transparencia hace comprensible al asegurar cómo y por qué una IA toma determinadas decisiones. Superar estas barreras exige no solo tecnología, sino también marcos de gobernanza claros, formación continua del personal y una cultura corporativa centrada en valores éticos.

Finalmente, Mirando hacia adelante, la IA generativa y los sistemas de análisis de big data seguirán creciendo en complejidad y alcance. Las aseguradoras que integren arquitecturas de datos robustas, fomenten equipos multidisciplinarios y mantengan un equilibrio entre automatización y supervisión humana estarán mejor posicionadas para innovar y garantizar un servicio humano, responsable y confiable. En definitiva, el verdadero valor de la IA en seguros mercantiles no radica solo en la tecnología, sino en cómo ésta potencia el juicio profesional y el cuidado genuino hacia el cliente.

Al mismo tiempo, el estudio concluye que la IA generativa y el análisis de big data evolucionarán hacia un modelo de co-creación entre humanos y máquinas, se visualiza un futuro donde la IA no sólo procesa información, sino que colabora en la idea de coberturas flexibles, dinámicas y basadas en suscripción por uso, adaptándose en tiempo real a cambios en la vida del asegurado. La clave de la sostenibilidad radica en mantener el equilibrio entre la eficiencia tecnológica y el

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

juicio humano, garantizando que las decisiones finales sigan siendo fieles a los valores de equidad, transparencia y cuidado genuino hacia las personas.

En consecuencia, se obtuvo como resultado que la Inteligencia Artificial (IA) está transformando profundamente el sector de los seguros mercantiles, no solo en términos operativos, sino también en sus implicaciones éticas, estratégicas y relacionales. Demostrando que el verdadero valor de la IA en seguros mercantiles radica en su capacidad para potenciar la eficiencia y la innovación, siempre dentro de un marco ético y humano que garantice la confianza y el bienestar de los clientes.

CONCLUSIONES

En definitiva, La coincidencia de la Inteligencia Artificial (IA) con la industria de seguros mercantiles ha generado un escenario de profunda relevancia. A través de la automatización, personalización y gestión de riesgos, la inteligencia artificial está transformando la forma en que las aseguradoras operan y brindan servicios a sus clientes.

En la automatización de Procesos la IA tiene una Eficiencia y Precisión, las cuales son muy fundamentales para la automatización de tareas operativas, como la evaluación de reclamaciones y la detección de fraudes. Algoritmos de aprendizaje automático procesan grandes volúmenes de datos, mejorando la eficiencia y reduciendo errores humanos. Además, la implementación de modelos predictivos, como redes neuronales y máquinas de soporte vectorial, permite una toma de decisiones más rápida y precisa.

La personalización de pólizas con la IA analiza perfiles individuales de asegurados y adapta las ofertas de seguros a sus necesidades específicas. La segmentación basada en datos históricos y preferencias permite una

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

personalización sin precedentes. La satisfacción del cliente se optimiza al recibir coberturas diseñadas a medida, considerando factores como riesgo, historial y preferencias. Asimismo, ayuda a la gestión de Riesgos Predictivos, con los modelos basados en datos, mediante el cual predicen riesgos mediante análisis de datos históricos.

Para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la IA en seguros mercantiles y, al mismo tiempo, gestionar de manera responsable sus riesgos éticos y operativos, las aseguradoras deben implementar un marco robusto de gobernanza de datos alineado con estándares internacionales, por ejemplo (GDPR), que incluya políticas claras de recolección, almacenamiento, encriptación, anonimización, control de accesos y eliminación de información, acompañado de auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento y detectar eventuales brechas.

Al mismo tiempo, es imprescindible definir un código ético de IA que incorpore principios de equidad, no discriminación y responsabilidad, realizar evaluaciones de sesgo algorítmico antes y después del despliegue de modelos y adoptar herramientas sobre AI para transparentar las decisiones automatizadas; paralelamente, se recomienda conformar equipos multidisciplinarios (actuarios, científicos de datos, expertos en ética y psicólogos del consumidor).

Además, diseñar programas continuos de capacitación en alfabetización de datos, fundamentos de IA y mejores prácticas éticas, fomentando una cultura de curiosidad e innovación; estos esfuerzos deben sustentarse en una infraestructura de big data y nube escalable que integre fuentes internas y externas (clima, tránsito, datos económicos) en tiempo real, así como en la ejecución de proyectos piloto de IA generativa en procesos de bajo riesgo acompañados de indicadores de éxito (tiempos de respuesta, reducción de errores, NPS).

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

En este mismo sentido, los ciclos de retroalimentación; a fin de equilibrar eficiencia y humanidad, conviene adoptar un modelo híbrido que automatice tareas repetitivas (evaluación inicial de siniestros, clasificación documental) bajo la supervisión humana de decisiones complejas o sensibles, con flujos de escalamiento definidos y sistemas de alerta temprana para sesgos o comportamientos atípicos.

Por último, para garantizar el mantenimiento de esta transformación tecnológica, es esencial colaborar con universidades y laboratorios de investigación, evaluar sistemáticamente el retorno de inversión de cada iniciativa de IA y programar actualizaciones constantes de los modelos mediante nuevos datos y aprendizajes, de modo que la innovación permanezca alineada con la eficiencia operativa, la detección de fraudes, la gestión predictiva de riesgos y la personalización, sin perder de vista el cuidado genuino y la confianza de los clientes.

En conclusión; Aplicar la automatización de procesos: La IA permite automatizar tareas repetitivas, como la evaluación de reclamaciones y la detección de fraudes. Emplear la personalización de pólizas: Mediante análisis predictivos, se pueden adaptar las ofertas de seguros a las necesidades individuales de los clientes. Usar gestiones de riesgos: Los modelos de IA pueden predecir riesgos y ayudar a las aseguradoras a tomar decisiones más informadas.

Experiencia del cliente: Chatbots y asistentes virtuales mejoran la atención al cliente y agilizan consultas. Garantizar las consideraciones éticas: La privacidad de datos, la equidad en la toma de decisiones y la transparencia en los algoritmos son aspectos críticos a abordar. La IA ofrece oportunidades significativas para la industria de seguros mercantiles, pero su implementación debe ser cuidadosa y responsable.

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting.https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf

Badal, J., Sanjuán, J. y Segura, M. (2020). El fraude en el seguro de automóvil, Análisis de patrones de fraude y soluciones de ML en el ámbito automotriz. https://revistas.actuarios.org/index.php/aiae/article/view/13

Teorías de la Inteligencia Artificial: Bases y Fundamentos. Canal Innova https://canalinnova.com/inteligenciaartificial/basesteoricas/?form=MG0AV3&form=MG0AV3

Blasco, M. (2023). Repercusión en el contrato de seguro. Trabajo de Fin de Grado. Universidad Miguel Hernández. https://dspace.umh.es/bitstream/11000/29708/1/TFG%20Manuel%20Blasco.pdf

Del Alcázar, J. (2025). IA en Seguros: guía de casos de uso, oportunidades y herramientas. https://blog.formaciongerencial.com/ia-en-seguros-guia-de-casos-de-uso-oportunidades-y-herramientas/?form=MG0AV3v

Dignum, V. (2018) "Inteligencia Artificial Responsable" – Marco para el diseño, gobernanza y auditoría ética de sistemas de IA. https://www.researchgate.net/publication/387997470_Responsible_artificial_intelligence_governance_A_review_and_research_framework

Grisolía, J., y Gallo, W., (2024) La Inteligencia Artificial en la industria aseguradora: adaptarse o quedarse atrás. https://www.ey.com/es_ar/newsroom/2024/02/inteligencia-artificial-industria-aseguradora?form=MG0AV3

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

Goolla, N. B. (2025). AI in insurance claims processing: Balancing innovation with implementation challenges. European Journal of Computer Science and Information Technology, 13(5), 22–35 https://eajournals.org/ejcsit/wp-content/uploads/sites/21/2025/05/AI-in-Insurance-Claims-Processing.pdf

González, H. (2024). Inteligencia artificial, el motor del cambio en el sector asegurador. Consorseguros Revista Digital, (20). https://www.consorsegurosdigital.com/almacen/pdf/numero-20-es.pdf

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill.

Martín, C. (2024). El desafío de la IA en el sector seguros. El economista.es. https://www.eleconomista.es/opinion/noticias/12720936/03/24/el-desafio-de-la-ia-en-el-sector-seguros.html

Musk, E. (2020). 50 frases de Elon Musk. Negocios y Empresa. https://negociosyempresa.com/frases-de-elon-musk-emprendedor/

O'Brien, K., y Downie, A., Qué es la IA en los seguros. (2024). https://www.ibm.com/es-es/think/topics/ai-in-insurance?form=MG0AV3

Palella, B. y Martins, R. (2006) "Concepto de Población en Investigación", Definición y delimitación de población objetiva para estudios sectoriales.https://miasesordetesis.com/definiciones-poblacion-muestra-y-muestreo/

Palella, B. y Martins, R. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa, Los Caobos, Caracas Venezuela, Editorial Fedupe. https://es.scribd.com/document/423796649/Palella-y-Martins-Metodologia-de-La-Investigacion-Cuantitativa-2-pdf

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

Parra, Barboza; Romero; Faría. (2023). Implementación de guía teórico-práctica para la realización de proyectos de investigación como objeto de aprendizaje para entornos virtuales. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 25(1), 6-23. https://doi.org/10.36390/telos251.02

Pareek, C. S. (2023). De la detección a la prevención: La evolución de los marcos de pruebas de fraude en seguros mediante IA. Revista de Inteligencia Artificial, Aprendizaje Automático y Ciencia de Datos. 3(2), 45–60. https://urfjournals.org/open-access/from-detection-to-prevention-the-evolution-of-fraud-testing-frameworks-in-insurance-through-ai.pdf

Ponce, J. Torres, A. Quezada, F. Silva, A. Martinez, E. Casali , A. Scheihing, E. Túpac, Y . Torres. Ornelas, F. Hernández, J. Zavala, C . Vakhnia , N. Pedreño, O (2014) Inteligencia Artificial, 1a ed.- Iniciativa Latinoamericana de Libros de Texto Abiertos (LATIn). https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/17686/1520250496_Inteligencia-Artificial-CC-BY-SA-3.0-86.pdf?sequence=2

Reeves, C. R. (Ed.). (1993). Técnicas heurísticas modernas para problemas combinatorios. Oxford: Blackwell Scientific Publications. https://searchworks.stanford.edu/view/2442286

Russell, S. y Norvig, P. (2010) "Inteligencia artificial: un enfoque moderno" Referencia global para fundamentos de IA, cubriendo aprendizaje automático, redes neuronales y ética. http://jdelagarza.fime.uanl.mx/IA/Libros/inteligencia-artificial-un-enfoque- moderno-stuart-j-russell.pdf

Sagar, A. A., & Dhanalakshmi, M. (2025). Insurance fraud detection using machine learning. International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology (IJRASET). https://www.ijraset.com/research-paper/insurance-fraud-detection-using-machine-learning

Tatic. Inteligencia Artificial en el Mercado de Seguros. https://tatic.net/es/blog/inteligencia-artificial-en-el-mercado-de-seguros/

Depósito legal: PPI 201302ZU4289 / ISSN: 2343-5798. Época II: Volumen 6 Número 2, Edición Especial noviembre 2025

The Insight Partners (2023–2031). Inteligencia artificial (IA) en seguros: descripción general del mercado, crecimiento, tendencias, análisis e informe de investigación. https://www.theinsightpartners.com/es/reports/artificial-intelligence-in-insurance-market

Villamayor Pozo, C. (2024). Anatomía de la inteligencia artificial en la cadena de valor del seguro. Consorseguros Revista Digital, (20). https://www.consorsegurosdigital.com/almacen/pdf/numero-20-es.pdf

Yuni y Urbano (2014). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Segunda Edición. Editorial Brujas.

Zaffaroni, A. (2025). Automatización IA: optimice procesos sin errores. https://www.innovaciondigital360.com/i-a/automatizacion-ia-optimice-procesos-sin-errores/