

# Servicios Financieros



# Servicios financieros

## La adopción acelerada de IA hace que surjan nuevos empleos y otros evolucionen.

El sector de servicios financieros sigue siendo un pilar de la economía global. Es también un espacio donde tanto los actores tradicionales como los nuevos actores disruptivos innovan con IA para transformar la prestación de servicios. Se estima que el mercado de los servicios financieros alcanzó los US\$ 33,5 billones en 2024, lo que representa un aumento interanual de 7,7 %<sup>1</sup>. Se prevé que

este sólido crecimiento continúe, y que alcance alrededor de US\$ 50 billones en 2028<sup>2</sup>.

La IA desempeñará un papel importante en este crecimiento continuo. Ya está impulsando la productividad y transformando la naturaleza del trabajo en este sector con mayor rapidez que en casi cualquier otro.

En este informe del sector, analizamos cómo el sector de los servicios financieros está adoptando la IA y cómo esto está afectando al empleo y al talento.

**Los trabajos expuestos a la IA** son aquellos que incluyen muchas tareas en las que se puede usar IA. Por ejemplo: analistas financieros, ingresadores de datos<sup>1</sup>. Usamos "impulsado por IA" como equivalente a "expuesto a IA".

**Los trabajos aumentables** son trabajos expuestos a la IA, en los que esta mejora o apoya el juicio y la experiencia humana en diversas tareas. Por ejemplo: cirujanos, jueces<sup>2</sup>.

**Los trabajos automatizables** son trabajos expuestos a la IA, en los que esta puede realizar numerosas tareas. Por ejemplo: programadores de *software*, personal de atención al cliente.

<sup>1</sup> Research and Markets, *Financial Services Market Report 2025*, Marzo 2025

<sup>2</sup> Benchmark International, *Global Financial Industry Report*, 17 Diciembre 2024

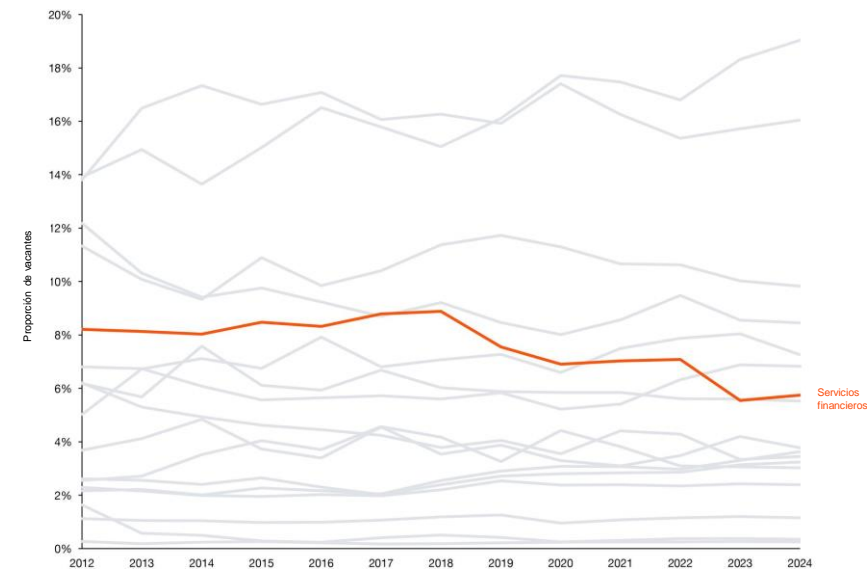
## La proporción de vacantes de empleo en el rubro financiero disminuye a pesar del crecimiento del sector

Los servicios financieros representaron el 8,9% de todas las vacantes de empleo en 2018, un poco más que el 8,2% en 2012, pero cayeron drásticamente al 5,7% en 2024 (Figura 1).



**Figura 1: La participación de las ofertas de empleo en el sector de servicios financieros disminuyó significativamente entre 2012 y 2024**

Porcentaje de vacantes de empleo en el sector de servicios financieros a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados\*



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

\*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

## Tanto la banca como los seguros están experimentando una disminución de las vacantes

Las vacantes en el sector bancario disminuyeron un 11% a nivel mundial en 2024 debido a las iniciativas de reestructuración y las presiones regulatorias<sup>3</sup>. En Reino Unido, el impacto en la fuerza laboral ha sido aún más drástico: el centro de servicios financieros de Londres registró una disminución interanual de 28% en las vacantes en 2024, impulsada por una combinación de factores como la volatilidad económica, la incertidumbre geopolítica y la disrupción tecnológica<sup>4</sup>.

En el sector de seguros, el número de vacantes activas también disminuyó entre 2023 y 2024, con una disminución global del 14% entre octubre de 2023 y enero de 2024<sup>5</sup>. A pesar de esta reducción, muchas empresas, según se informa, tienen dificultades para encontrar talento en áreas altamente calificadas, como puestos actuariales, analíticos y ejecutivos<sup>6</sup>.



<sup>3</sup> Morgan McKinley, 'AI and investment trends reshape the financial market,' 30 Enero 2025

<sup>4</sup> Jonathan Eason, 'London financial sector jobs slump continues as 2024 ends with a sharp decline,' FSTech, 13 Enero 2025

<sup>5</sup> Global Data, 'Global Job Trends in the Insurance Sector (October 2023–January 2025),' Enero 2024

<sup>6</sup> Risk & Insurance, 'Insurance Industry Forecasts Strong Growth and Hiring in the Next 12 Months,' 19 Diciembre 2024

## Los avances tecnológicos están transformando la demanda de habilidades

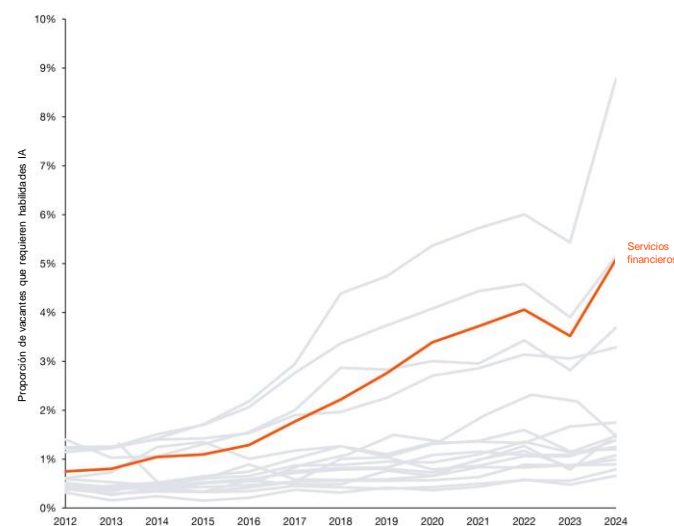
El sector de servicios financieros ha experimentado una adopción significativa de la IA y la automatización, especialmente para tareas repetitivas como el procesamiento de transacciones y la elaboración de informes de cumplimiento normativo.

Además de impulsar la productividad, nuestra investigación reveló que la IA está transformando ciertos puestos de nivel medio en lugar de reemplazarlos por completo, y que también está impulsando la creación de nuevos puestos. Esto coincide con las conclusiones de la Federación Bancaria Europea, que informa que se espera que la adopción de la IA elimine ciertos puestos y cree otros nuevos a nivel mundial, especialmente en áreas relacionadas con las TI, como la ciencia de datos y la ingeniería de modelos de IA<sup>7</sup>.

La proporción de empleos que requieren habilidades de IA en el sector de servicios financieros está creciendo rápidamente. Entre todos los sectores, los servicios financieros (junto con los servicios profesionales) ocupan el segundo lugar, después del sector de las tecnologías de la información y comunicación, en cuanto a la demanda de habilidades de IA. En 2024, el 5,1% de los empleos en servicios financieros requerían habilidades de IA, una cifra significativamente superior a la media de los sectores (Figura 2).

## Figura 2: La industria de servicios financieros sigue siendo uno de los mayores empleadores de colaboradores capacitados en IA

Porcentaje de vacantes de empleo en el sector de servicios financieros a lo largo del tiempo, 2012 a 2024, países seleccionados\*



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

\*Tenga en cuenta que algunos países solo cuentan con datos de 2018 o 2021 en adelante. Para mantener la coherencia, en esta métrica solo incluimos los seis países que cuentan con datos completos de publicaciones desde 2012: EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Singapur.

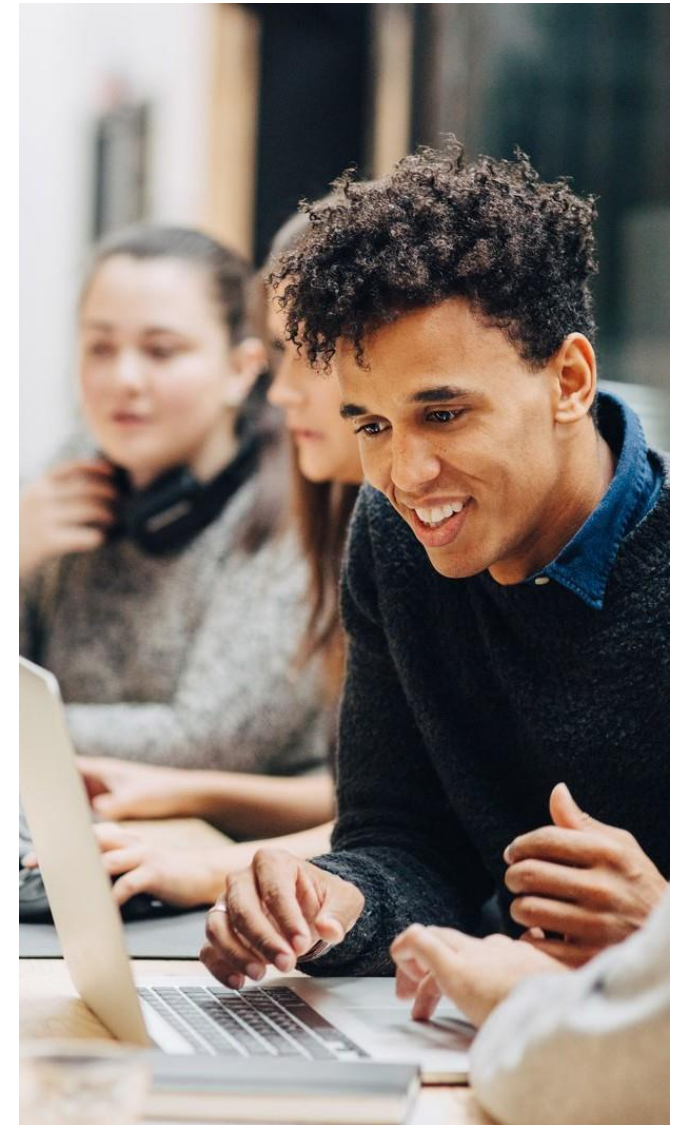
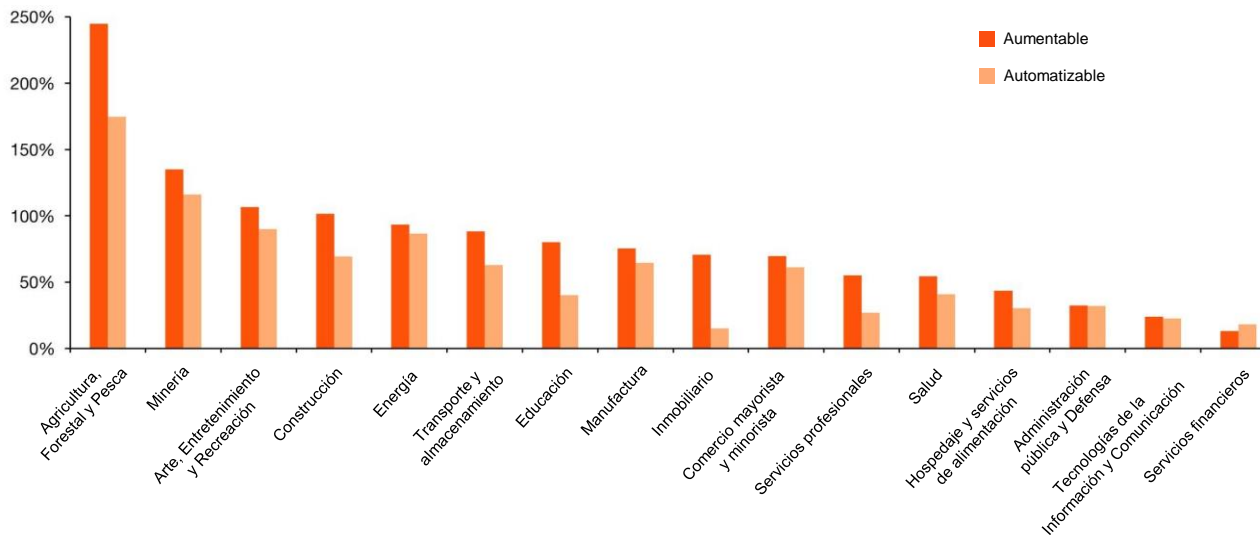
[7] Arix Research, 'Banking in 2030: How will the current global trends, especially AI, shape the post-Covid-19 pandemic future of the European banking industry and its employees,' May 2024

## El crecimiento general de la demanda de empleo es el más bajo en servicios financieros

Entre 2019 y 2024, el crecimiento de la demanda de empleos aumentables y automatizables con IA en servicios financieros fue el más bajo de todos los sectores. En contraposición a la tendencia observada en la mayoría de los demás sectores, la demanda de empleos automatizables fue ligeramente superior a la de puestos aumentables: un 18% frente a un 13%. Por el contrario, el sector comparable de servicios profesionales experimentó un crecimiento del 55% en la demanda de empleos aumentables y del 27% en la de empleos automatizables durante el mismo período (Figura 3).

**Figura 3: El crecimiento de la demanda de empleo en servicios financieros es el más bajo de cualquier industria entre 2019 y 2024**

Crecimiento promedio en empleos aumentables y automatizables, 2019 a 2024, por industria



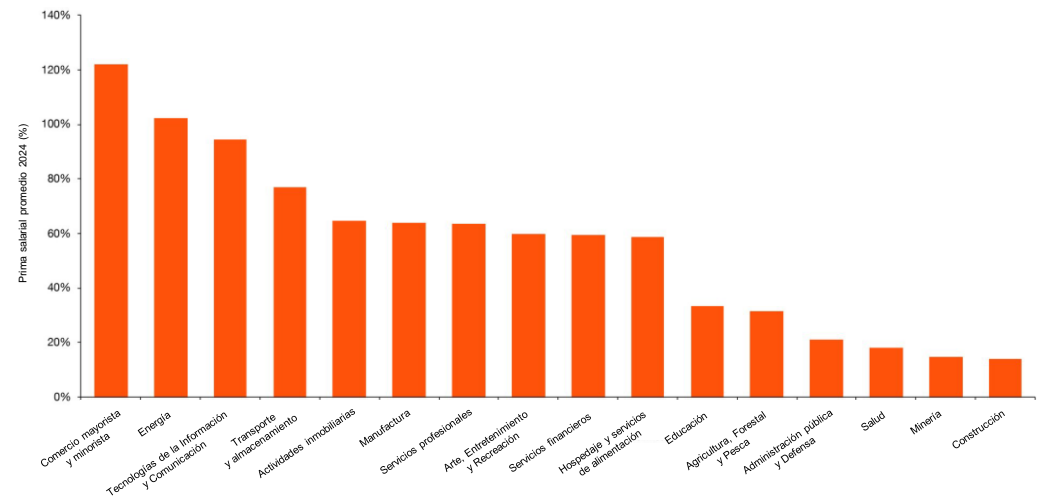
## A los profesionales con habilidades en IA se les paga más

Si bien el crecimiento de la demanda de empleo es menor en la industria de servicios financieros, los colaboradores con habilidades en IA están bien remunerados: en 2024, quienes contaban con habilidades en IA disfrutaron de una prima salarial del 60% sobre quienes no las tenían (Figura 4).



**Figura 4: Los colaboradores de servicios financieros que tienen habilidades IA obtienen una prima salarial significativa**

Prima salarial promedio para empleos si se publican con “habilidades de IA”, 2024, por sector.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

La prima salarial promedio se calcula promediando los resultados por industria. No ponderamos por tamaño de muestra. Nuestro análisis incluye ocupaciones más expuestas a la IA (no aquellas menos expuestas a la IA).

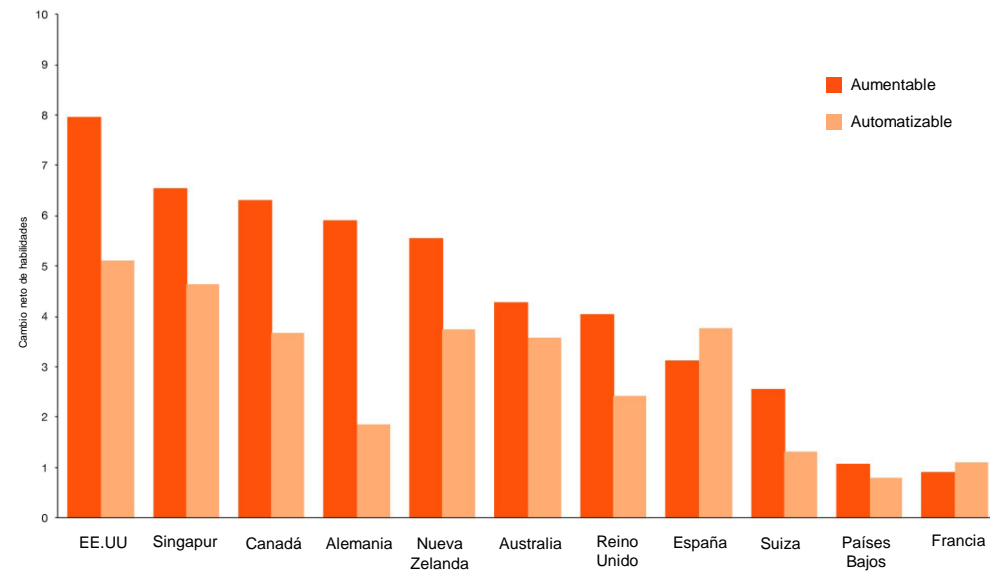
## La IA está aumentando los empleos en el sector, lo que genera un rápido cambio neto de habilidades

El principal impacto de la IA en la industria podría ser la mejora de los empleos en lugar de su automatización. En la mayoría de las geografías con datos disponibles, los empleos aumentables han experimentado, en general, una mayor transformación neta de habilidades que los empleos automatizables (Figura 5).

Esto sugiere que los empleos en el sector presentan requisitos que cambian rápidamente, y que la IA podría desempeñar un papel más importante complementando las funciones del sector, creando y añadiendo valor en el proceso. Esto contrasta con los hallazgos globales, donde los empleos automatizables tienden a experimentar la mayor disrupción de habilidades en todos los sectores. Aún no está claro cómo se desarrollará esta tendencia ni si las aplicaciones más avanzadas de la IA en los servicios financieros podrían implicar una automatización completa de extremo a extremo sin intervención humana en el futuro<sup>8</sup>.

### Figura 5: El cambio neto de habilidades para los trabajos aumentables en la industria es generalmente mayor que para los automatizables

Cambio neto de habilidades para empleos más expuestos a la ampliación y automatización en el sector de servicios financieros entre 2019 y 2024, por territorio.



Fuentes: Análisis de PwC de los datos de Lightcast

Para este análisis utilizamos un subconjunto de países desarrollados que tienen buena disponibilidad de datos.

[8] OECD, *Generative artificial intelligence in finance*, Diciembre 2023

# Próximos pasos para los líderes empresariales

**1. Utilizar la IA para la transformación de toda la empresa.** Muchas organizaciones están comenzando a utilizar la IA para casos de uso aislados. Pero el verdadero beneficio viene cuando la IA se utiliza para transformar la creación de valor a nivel de toda la empresa, generando nuevos flujos de ingresos y obteniendo ventaja competitiva.

**2. Tratar a la IA como una estrategia de crecimiento, no solo de eficiencia.** Las empresas están utilizando la IA no solo para controlar la cantidad de personal, sino más bien para ayudar a los colaboradores a crear más valor. Las empresas que usan la IA solo para reducir el número de personal podrían perderse oportunidades mucho más grandes de usar la IA para conquistar nuevos mercados o generar nuevas fuentes de ingresos.

**3. Priorizar la IA agéntica como multiplicador exponencial de la fuerza laboral.** Con agentes de IA a tu disposición, los colaboradores pueden lograr mucho más. Los líderes empresariales que adopten agentes tempranamente no solo reducirán costos, sino que pueden crear organizaciones que piensen, se adapten y ejecuten más rápido que sus competidores. El sistema operativo de agentes de PwC ayuda a las empresas a obtener el mayor valor de sus agentes al permitirles trabajar como equipo, compartiendo contexto, operando en diferentes plataformas y aprendiendo unos de otros.

**4. Permitir que la fuerza laboral tenga las habilidades para aprovechar al máximo el poder de la IA.** A medida que la IA genera un gran cambio en las habilidades que los colaboradores necesitan, construye una imagen clara, basada en datos, de las brechas de habilidades y crea un plan para cerrarlas.

**5. Desbloquear el potencial transformador de la IA construyendo confianza.** Nuestra investigación sugiere que el dividendo de crecimiento de la IA no está garantizado y depende no sólo del éxito técnico, sino que también de una implementación responsable, una gobernanza clara y la confianza pública y organizacional.